

# MANUAL OPERATIVO DE VENTAS TELEFONICAS

## Descripción del manual

Este manual reúne scripts de venta telefónica y técnicas de cierre utilizados en operaciones reales de call center outbound. Está diseñado para asesores nuevos y operadores comerciales que necesitan abrir llamadas, manejar objeciones y cerrar ventas en la misma comunicación, de forma clara y repetible. El enfoque es 100% práctico: frases exactas, estructura de llamada y recursos psicológicos aplicables desde el primer día de operación.

## 1. PORTABILIDAD (Cambio de compañía)

### Apertura

"Hola, buenas tardes. Habla Matías de Claro. Te llamo para brindarte un descuento manteniendo tu mismo número. Para confirmarlo rápido: ¿tu línea hoy es Movistar o Personal?"

### Desarrollo

"Perfecto. Justamente estamos mejorando lo que tenés hoy: mismo número, más gigas y pagando menos de lo que abonás actualmente."


### Sondeo


"Decime: ¿tu plan es prepago o abono? ¿Recordás cuánto estás pagando?"

### Oferta

"Con Claro te quedaría un plan con más gigas, llamadas ilimitadas y un descuento aplicado por varios meses."

### Objeciones Específicas

 "Pago poco": "Buenísimo, entonces te va a convenir porque mejoramos el plan sin subirte el gasto."

 "Miedo a perder señal": "El cambio es por ley y se hace de madrugada; no te quedás sin línea en ningún momento."

 Cierre: "Avanzamos ahora y ya te queda aplicado el beneficio. Solo necesito validar unos datos."

## 2. LÍNEA NUEVA

### Apertura

"Hola, buenas tardes. Habla Matías de Claro. Te llamo para brindarte un descuento fijo por 12 meses. ¿Vos que plan tenes?"

### Desarrollo

"Perfecto. Incluye plan con descuento, ideal para datos, WhatsApp y llamadas."

## Objeciones Específicas

- 👤 "No necesito otra": "La mayoría la usa como respaldo o para separar el trabajo de lo personal."
- 👤 "No quiero gastar más": "El precio es tan bajo que no impacta en tu presupuesto y te asegura conexión extra."
- 👤 Cierre: "Lo hacemos rápido y ya te queda activa. Avanzamos y listo."

## ● 3. FIBRA ÓPTICA (Internet en casa)

### Apertura

"Hola, buenas tardes. Habla Matías de Claro. Tenemos fibra óptica con descuento en tu zona. ¿Con quién tenés internet hoy?"

### Desarrollo

"Con Claro es fibra directa al hogar, más estabilidad y mejor precio que el servicio actual."

## Objeciones Específicas

- 👤 "El mío anda bien": "Genial, justamente la idea es que ande igual o mejor, pero pagando menos."
- 👤 "Es caro": "Por eso llamo: es una promo con descuento agresivo por zona nueva."
- 👤 Cierre: "Si estás en la zona, lo dejamos instalado con la promo. ¿Avanzamos?"

## 🧱 MURO DE CONTENCIÓN (Bloqueo de "Llamame después")

Usa estas frases apenas sientas que el cliente quiere cortar o postergar:

- 👉 Si dice "Llamame después": "En realidad es rápido, lo vemos ahora y ya te queda aplicado."
- 👉 Si dice "Ahora no puedo / Estoy ocupado": "No te voy a volver a llamar, por eso lo resolvemos en este minuto y listo."
- 👉 Si dice "Después lo veo": "Después no aplica el descuento, por eso te llamo ahora para que no lo pierdas."
- 👉 Si dice "Llamame más tarde": "No hay problema, pero antes confirmo si calificás al beneficio: ¿tu línea es abono o prepago?" (Volvés al sondeo).
- 👉 Si dice "Mandame un mensaje": "Esto no se envía por mensaje porque es un beneficio personalizado para tu línea, lo validamos ahora y listo."
- 👉 Si dice "Estoy trabajando": "Justamente, lo bueno es que lo resolvemos ahora y ya no te quita tiempo después."
- 👉 Si insiste mucho: "Si no lo vemos ahora, tengo que dar de baja el cupo de descuento y seguir con el siguiente de la lista."

## 🧠 REGLAS DE ORO DE MATÍAS:

- 👉 No agendes: El que agenda, pierde la venta.
- 👉 Usa la frase maestra: "Es rápido y no te vuelvo a llamar". Es música para los oídos del cliente ocupado.

👉 Mantené el control: Si el cliente hace una pregunta, respondé y devolvé con otra pregunta (ej: "¿Tu línea es abono o prepago?").

## TIP DE ORO

- Nunca preguntes ¿cuándo te llamo?
- Nunca digas "bueno, después entonces"  
Siempre cerrá con acción, no con agenda.

## SCRIPT PSICOLÓGICO PARA INDECISOS (PASO A PASO)

### PERFIL DEL INDECISO

Frases típicas:

- Déjame pensarlo.
- No sé.
- Tengo que verlo.
- Después decido.

👉 Clave: no están en contra, están paralizados.

### **1** VALIDACIÓN CONTROLADA (bajás defensas)

Nunca discutir, nunca convencer de golpe.

"Perfecto, es normal dudar."

➖ No agregues nada más.

👉 Pausa corta.

### **2** REENCUADRE (sacar el "pensar")

Ahora le mostrás que no hay riesgo.

"En realidad no es una decisión, es una mejora sobre lo que ya tenés."

🗨 Le quitás peso mental.

### **3** COMPARACIÓN SIMPLE (blanco o negro)

El indeciso necesita opciones claras.

"Hoy tenés dos escenarios: seguir igual, o pagar menos por más servicio."

👉 Silencio.

### **4** PREGUNTA DE AVANCE (no de permiso)

Nunca: "¿Querés avanzar?"

Usá: "Lo dejamos activo ahora y lo pagas dentro de 30 días"

🔥 Esto asume el cierre.

### **5** SI DUDAN OTRA VEZ (bloque decisivo)

Acá está la frase CLAVE: "¿Qué es lo que te hace dudar: el precio o el cambio?"

🎯 Les obligás a verbalizar el miedo.

## 6 RESPUESTAS SEGÚN LO QUE DIGAN

✖ Si dicen: "el precio"

"Justamente por eso te llamo, para bajarlo." Corta, sin explicación.

✖ Si dicen: "el cambio"

"No hay cambio real: mismo número, mismo uso."

✖ Si dicen: "no sé"

👉 Frase quirúrgica: "Cuando alguien dice 'no sé', generalmente es porque no ve una desventaja.

¿Hay algo que no te haya quedado claro?"

😓 *El 80% avanza acá.*

## 7 CIERRE PSICOLÓGICO FINAL

Cuando ya aflojaron: "Lo activamos, lo probás y listo. Si no te sirve, la pertencia minima es de 30 días."

🗨 Eliminás el miedo a la decisión.

## 🧠 FRASES PODER (memorizá 3)

- No es decidir, es aprovechar.
- Peor es quedarse como estás.
- Lo vemos ahora y no lo pensás más.

## 🔥 TIP DE ORO PARA INDECISOS

- Bajá medio tono la voz.
- Hablá más lento. -Usá silencios (incomodan → hablan).

👤 **Autor**

**Matías Alejandro Taborda**

Venta telefónica para Claro ARG | Call Center | Python