

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 qué 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.

👉 Mantén 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 pensar.
- No sé.
- Tengo que verlo.
- Después decidó.

👉 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 mínima 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