

# **Cómo ser fabuloso en el teléfono**



**JUAN NAVIA**  
*Mr. Broker*

# Cómo ser fabuloso en el teléfono

La mayoría de las personas no se sienten tan cómodos en el teléfono como en persona y dado a que va a pasar mucho tiempo en la tarea telefónica, es importante que se sienta lo más cómodo posible.

Un estudio reciente de UCLA (Universidad de California y Los Angeles) determinó que **la forma en el mensaje se recibe cuando se comunica en persona** está determinada por tres factores diferentes:

1. Las palabras que usa (7%).
2. Su tono, inflexión, volumen y velocidad en que habla (38%).
3. Lenguaje corporal (55%).

Cuando se comunicas por teléfono, la relación cambia:

1. Las palabras que usa (14%).
2. Su tono, inflexión, volumen y velocidad del habla (86%).

¡En ambos casos, las palabras que usa no son tan importantes como sus señales no verbales! A pesar de eso, muchos vendedores se enfocan en sus palabras cuando están hablando por teléfono, en lugar de cómo se escucha su voz.

Si desea mejorar su calidad de llamadas realizadas a clientes potenciales convertidos, ¡entonces necesita trabajar en sus habilidades telefónicas! Algunos vendedores pueden tener que hacer 100 llamadas para hacer una venta, mientras que otros sólo necesitan hacer 25 llamadas, y cuanto mejor sea su conversión, más eficiente será su negocio.

## Métodos Para Mejorar Sus Habilidades Telefónicas

### ¡INCREMENTE SU ENERGÍA!

Un 15% de su personalidad se expresa cuando se habla por teléfono. ¡Esto significa que necesita incrementar su energía!

# Cómo Ser Fabuloso En El Teléfono

¡Levante la voz y hable más alto, póngase de pie cuando pueda, varíe su tono y afinación, y sonría! El prospecto escuchará todo esto y le ayudará a establecer una buena relación con ellos a pesar de que no puedan verlo.

Es como ser un actor en un espectáculo de Broadway: ¡tiene que proyectar! Si no capta su atención rápidamente, o si los está aburriendo con una voz monótona o difícil de escuchar, ellos colgarán.

¡No se olvide de ser consistente y transmitir correctamente el mensaje! Su nivel de energía no debería ser demasiado alto; debe hacer coincidir sus patrones de tonalidad, afinación y habla.

## UTILICE PALABRAS CLAVES Y HAGA BUENAS PREGUNTAS

Dígales cosas que ellos quieren escuchar, hágalos sentir cómodos con usted y que perciban que usted los está escuchando.

¡Involúcrelos y construya una buena relación haciendo preguntas adecuadas! Eventualmente, se encontrará con una pregunta que abre una buena conversación con ellos y esto le abrirá la puerta a un negocio.

Recuerde no ser una máquina de preguntas: usted no quiere sonar como si fuera un interrogatorio. Use algo así como esto: "Tengo curiosidad", "Me preguntaba", "¿Puedo preguntar?" Y "Por favor, dígame" estos son excelentes formas de hacerlo.

Finalmente, ¡no olvide sus preguntas aclaratorias! Siempre es importante preguntar si todo quedó entendido.

## SEA GRACIOSO

No se lo tome demasiado en serio. Sea auténtico y trate de llevar la conversación lo más relajado y cómodo posible.

Si tiene la oportunidad de alegrar la conversación con un poco de humor, ¡adelante! **Si se ríen, entonces está en camino a una venta.**

Cuando piense en humor, **asegúrese de que sus bromas sean apropiadas.**

# Cómo Ser Fabuloso En El Teléfono

Desea construir una buena relación y hacerlos reír, pero debe verse profesional.

Piense en memorizar algunos chistes y modifíquelos ligeramente a medida que surjan situaciones en las que encajan.

## SEA UN EXCELENTE RECEPTOR

Escuche atentamente e intente leer entre líneas y profundice en lo que realmente dicen. **¡Intente entenderlos muy bien!**

Recuerde: **las personas quieren ser escuchadas y reconocidas**, así que use sus palabras de aprobación y reconocimiento.

Recuerde sus palabras de aprobación: "Genial", "Estupendo", "Excelente", "Bien por usted" y "Perfecto" son una excelente manera de hacer que los clientes se sientan escuchados.

Tenga en cuenta también sus palabras y frases de reconocimiento: "Realmente", "Entiendo", "puedo apreciar eso", "si fuera usted, me sentiría exactamente de la misma manera", "eso es terrible" y "cuénteme más."

## SEA PERSISTENTE

El vendedor promedio se detiene después del primer "no". Usted debe estar en el 2% de los vendedores que pasan ese primer "no" hasta que ocurra una de estas tres cosas:

1. El prospecto cuelga.
2. Usted programa una cita.
3. Usted termina su libreto y hace todas sus preguntas y simplemente no hay nada que pueda hacer con este prospecto.

Cuando las personas se vuelven altamente hábiles en algo, a menudo comienzan a encontrarlo aburrido. Esto probablemente le sucederá con las llamadas telefónicas, ¡pero debes persistir y seguir adelante!

# Cómo Ser Fabuloso En El Teléfono

## SEA CONSCIENTE DE SU MEJOR ESFUERZO

Al final de cada hora, tome un breve descanso y revise sus resultados. Si necesita ajustar su actitud diciendo algunas afirmaciones, hágalo. ¡Necesita asegurarse de mantener su energía!

¡Salga, tome aire fresco, coma algo ligero y luego vuelva a hablar por teléfono!

Si tiene un compañero de práctica de libretos, considere convertirlo en su cómplice de compromiso e informar sus éxitos el uno al otro cada hora.

Mientras hace esto, ¡considere organizar una competencia divertida!

## EVITAR LAS NO PRESENTACIONES Y CANCELACIONES

Todos sus esfuerzos se desperdician cuando el cliente cancela o nunca se presenta a la cita. Deberá hacer algunas cosas al programar citas por teléfono para evitar esto:

1. **Asegúrese de que sea un prospecto calificado.**
2. **Programa la cita lo antes posible: cuanto más tiempo transcurra entre su llamada y la cita, es más probable que cancelen o no se presenten.**
3. **Haga énfasis sobre el valor de presentarse personalmente.**
4. **Dícales cuán corta y fácil será la cita.**
5. **Hable con ellos para que no cancelen.**
6. **¡Asuma la cita cuando confirme citas! No les pregunte si el horario aún funciona, sólo diga: "Espero verlos a las [hora] del [fecha]".**

## ¡SEA AGRESIVO CON EL SEGUIMIENTO!

No siempre es posible convertir prospectos inmediatamente, por lo que deberá ser tan agresivo con el seguimiento de clientes potenciales como lo es con la prospección.

## Cómo Ser Fabuloso En El Teléfono

Determine su plan de seguimiento y sígalo.

- ¿Qué sistema CRM usará?
- ¿Cuáles son sus criterios para determinar quiénes son clientes potenciales y quiénes no?
- ¿Cuándo es su próximo contacto? (Lo que sea que le digan, redúzcalo a la mitad).
- ¿Cuál es su libreto para devolverles la llamada?

Debe determinar cuántos intentos va a hacer antes de decidirse a dejar un prospecto en su cuenta de email y seguir adelante.

¡Asegúrese de que todos sus intentos sean agresivos! No acepte un "no" como respuesta a menos que haya condiciones reales detrás de sus objeciones.

**JUAN NAVIA**  
*Mr. Broker*