

GUIA DE LLAMADA

INTRODUCCIÓN: LOS DOS PILARES DE LA VENTA TELEFÓNICA

La llamada siempre interrumpe: recuerda que cuando marcas un número, estás entrando en el tiempo de otra persona. Por eso es fundamental ser amable, claro y directo, sin rodeos innecesarios.

El 70% de la venta es escuchar: tu objetivo no es convencer a toda costa, sino comprender lo que la persona necesita, sus dudas y sus motivaciones. Cuanto más escuches, más fácil será cerrar la inscripción.

ESTRUCTURA DE LA PRIMERA LLAMADA

Objetivo: generar confianza, confirmar interés, poner a disposición la oferta completa y, si es posible, cerrar la inscripción en el momento.

Saludo cercano y presentación breve

*Hola, ¿hablo con **nombre**? Soy **nombre** de Mi Bridge, la escuela de bridge. Le llamo porque se ha interesado por el Bridge y nos facilitó sus datos a través de las campañas de promoción que ha realizado la Asociación Española de Bridge y nos han facilitado su contacto para comentarle las opciones de cursos de Bridge que tenemos a su disposición y ayudarle a encontrar el que mejor se adapte a usted.*

Preguntar para situar al alumno

¿Querías aprender desde cero, retomar lo que ya sabes o simplemente tenías curiosidad?

Escuchar y detectar objeciones

- Tomar nota de frases como: “no tengo tiempo”, “soy mayor”, “es difícil”.
- Responder con ejemplos reales:
 - *Solo es 1,30 h a la semana, te sirve para desconectar.*
 - *Tenemos alumnos de todas las edades, incluso sin experiencia en cartas.*
 - *Es un mito, es como todas las cosas, se aprende poco a poco, sin dificultad.*

Presentar la oferta completa

Nosotros tenemos actualmente estos cursos presenciales, te explico cómo funcionan.

Explicar las características de tu curso

Los cursos son de x sesiones de x tiempo, las damos en..., los precios..., los horarios..., el inicio sería....

En caso de que no se adapte a tú curso, anota sus necesidades y busca si hay otros profesores que a lo mejor se adaptan mejor a sus necesidades y que si le parece bien te pondrás nuevamente en contacto para decírselo.

Cierre - venta en la primera llamada (si procede)

Siquieres, puedo ayudarte ahora mismo a reservar tu plaza para que no la pierdas

Si no cierra en el momento

Ofrecer contacto posterior: Te puedo enviar un resumen por WhatsApp para que lo revises con calma."

Acordar seguimiento: "Si te parece, te vuelvo a llamar en unos días para ver cómo lo ves."

GUIA DE WHATSAPP / EMAIL

Con contacto telefónico anterior

Hola , su nombre.

*Soy **tu nombre** de Mi Bridge, la escuela de Bridge de la Asociación Española de Bridge.*

Como mostraste interés en la campaña de promoción de bridge, te quería comentar los cursos que tenemos y ayudarte a encontrar el que mejor se adapte a ti.

Si sigues interesado/a, intento volver a llamarte o enviarte información al correo que nos facilitaste.

Quedo a tu disposición para cualquier consulta y te envío un cordial saludo Gracias.

Sin contacto telefónico anterior

Hola , su nombre

*Soy **tu nombre** de Mi Bridge, la escuela de Bridge de la Asociación Española de Bridge.*

Te escribo porque nos facilitaste tus datos en la campaña de promoción de Bridge que ha realizado La Asociación Española de Bridge.

Te he llamado, pero no he podido contactar contigo y te escribo porque mostraste interés y comentarte las opciones de cursos de Bridge que tenemos y ayudarte a encontrar el que mejor se adapte a ti.

Si sigues interesado/a, intentaré volver a llamarte o enviarte más información al correo que nos facilitaste.

Quedo a tu disposición para cualquier consulta y te envío un cordial saludo Gracias.

Si lo consideramos conveniente; por e-mail: *Podemos enviar nuestro curso (en caso de que no haya otros en tu comunidad) o enviar el enlace de Mibridge, explicando que aquí puedes ver todos los cursos de bridge.*