

MODELO DE GUIÓN DE ENTREVISTA

(Extendido - 25min. aprox.)

LAS SECCIONES CLAVE

- 1) Rapport
- 2) Seteo de Marco
- 3) Calificación
- 4) Presentación
- 5) Transición
- 6) Objeciones
- 7) Cierre

Parte 1: Rapport (1 minuto)

Pequeño comentario inicial para romper el hielo y generar un ambiente agradable, sin exceso de simpatía y energía. Si la persona es cortante intentamos aflojar antes de continuar con la conversación, para que el ambiente sea más agradable.

¿Qué tal la semana?
¿Dónde vive?
¿El clima?
¿Hijos?
¿Intereses en común?
Anécdota que te pasó antes de la llamada

Parte 2: Seteo de Marco (2 minutos)

Marcas autoridad contando brevemente quién sos, hace cuántos años haces lo que hacés y la cantidad de personas que ayudaste. Sé específica/o y estratégica/o con los datos que utilices.

Luego tomas el liderazgo de la reunión y le decís qué va a suceder exactamente en la llamada y cerrás con una pregunta para confirmar que está de acuerdo.

Es importante tu energía y actitud, que la persona sienta que está ahí como entrevistada para ver si es la candidata ideal.

Te felicito por agendar esta llamada.

Bienvenida, yo soy (nombre) , experta en xxx, hace (cantidad de años) y he ayudado a (cantidad) a lograr (x).

Ejemplo 1:

Te cuento que el objetivo de esta llamada es determinar si este programa realmente puede ayudarte. No aceptamos a cualquiera en el programa. Queremos pacientes comprometidos y que generen resultados. Entonces, primero me gustaría hacerte algunas preguntas ¿estás de acuerdo?

Ejemplo 2:

Te cuento que la intención de la llamada de hoy es conocerte un poco más, saber cuáles son objetivos y los desafíos que estás teniendo. Y ver si mi programa puede ayudarte a lograr tus objetivos. Así que voy a hacerte algunas preguntas para conocer más sobre tu situación actual y si considero que mi programa puede ayudarte, al final de la llamada voy a hacerte una invitación para que puedas ingresar hoy mismo. ¿Te parece bien?

Ejemplo 3:

Antes que nada quiero asegurarme que estamos en la misma página. El propósito de esta entrevista es determinar si podés ingresar a este programa.

Quiero pedirte que seas honesta/o. Al final de la llamada hay 3 cosas que podrías decirme: la primera es “sí”, entonces vas a ingresar al programa. La segunda es “no” y quiero que sepas que podés decirme que no. La tercera opción es que me digas “tengo que pensarlo”, y esta es la que no quiero que me digas. Porque normalmente significa que no. Entonces simplemente decime no, y eso está perfecto. ¿Estás de acuerdo?

Parte 3: La calificación (5 minutos)

Cuanto más califiques más fácil es cerrar la venta

1. Necesidades: ¿qué tan urgente es su necesidad? (nivel de consciencia)
2. Tiempo: ¿quiere empezar ahora?
3. Decisión: ¿toma la decisión final?
4. Dinero: ¿qué presupuesto tiene/puede conseguir para este programa?

Regla de oro: preguntá y hacé silencio, no contestes vos la pregunta que hiciste para explicar la pregunta.

LA NECESIDAD

Antes de hablar de dolor, necesitamos saber si la persona realmente quiere salir de donde está. La urgencia interna es eso: el deseo de cambio que ya existe dentro del prospecto.

Preguntas tipo (urgencia interna):

- Primero contame, ¿qué edad tenés y a qué te dedicas?
- ¿Qué te hizo agendar esta llamada hoy?
- ¿Por qué sentís que ahora sí es el momento de resolver esto?
- ¿Qué cambió hoy respecto a las otras veces que postergaste esto?

Importante: Estas preguntas te dicen si el lead está listo emocionalmente para avanzar.

LOS PROBLEMAS

Acá conectás con sus dolores más grandes.

No solo querés entender sus problemas, querés que verbalice y tome consciencia de la gravedad de su problema.

Ejemplos:

- ¿Cuál es esa situación que te quita el sueño?
- ¿Desde cuándo viene pasando?
- ¿En qué otras áreas de tu vida te está afectando y cómo?
- ¿Cómo te hace sentir vivir así?
- ¿Por qué es importante y prioritario para vos resolver este problema?
- ¿Cómo crees que será tu vida en 1 año si no solucionas esto?
- ¿Por qué crees que no estás logrando resolverlo?
- ¿Qué precio estás pagando por no hacerlo?

En esta instancia ya tenés una idea bastante clara de si tu programa podría ayudar a tu consultante, pero lo confirmarás a continuación.

LOS OBJETIVOS

Se trata de entender sus objetivos, y más importante aún encontrar su **por qué** para luego mostrarle que con tu programa es posible.

Toma nota de lo que quiere lograr y por qué, para usarlo en tu oferta.

Ahora contame un poco más sobre tus objetivos:

¿Qué te gustaría lograr exactamente?

¿Cómo te gustaría verte de acá a 3 meses en (al área)?

¿Por qué es importante para vos hacer esto ahora? ¿Y por qué?

¿Qué significaría esto para tu vida y tu familia?

¿Cuándo te gustaría empezar a trabajar en esto? (califica que quiere hacerlo ahora)

¿Sos la persona que toma las decisiones de inversión en tu vida o necesitás preguntarle a alguien más? (califica que toma la decisión)

Si no califica para tu programa parás la entrevista en cualquier momento.

Lo último que querés en tu programa son personas a las que no puedas ayudar porque hablan mal de tu programa y dañarán tu reputación.

Debés venderles en tanto y en cuanto realmente sepas que tu programa puede ayudarlas a resolver su problema.

Parte 4: La presentación (3 minutos)

Vas a decirle a la persona que tu programa puede ayudarla a resolver su problema, y anticipar el precio oficial, que no es el que va a pagar en llamada, para liberarte de la presión de decir el precio.

Es importante que antes de presentar en mayor detalle tu oferta le preguntes qué considera que debe resolver cuanto antes y no puede postergar. (parte de eso podrás usar luego)

Presenta el programa en BASE A SUS DOLORES y SUS OBJETIVOS.

Presenta el resultado, la metodología, la cantidad de sesiones y profundiza en alguna sesión que toque los dolores que te dijo que tenía. Ejemplo “no dejo de pensar en esa persona y no puedo dormir hace meses” > “durante las sesiones vamos a trabajar exactamente cómo gestionar de manera saludable tus pensamientos rumiantes para que puedas recuperar tu descanso cuanto antes”

Si surgen dudas vas respondiendo.

Genial (nombre) veo con lo que me comentas hasta ahora que con certeza mi programa puede ayudarte a (resultado).

El programa tiene un valor de \$\$\$ (precio oficial), que no es lo que vas a pagar en llamada. Pero independientemente a eso, ¿qué es importante para vos resolver cuanto antes para que puedas decir esto cumple mis expectativas? ¿Qué es lo que más quisieras lograr hoy?

Excelente (nombre), porque justamente:

El programa de (motivo de consulta) te ayuda a lograr “resultado”.

Este programa tiene 12 sesiones 1:1 de 50 minutos cada una y este método en particular es diferente porque (YYY)

Adicionalmente, vas a contar con 90 recursos terapéuticos, uno por día, para complementar y potenciar los resultados durante todo tu proceso terapéutico.

Las sesiones son por videollamada, donde iremos (desde A hasta B) y voy a acompañarte durante todo este proceso.

¿Preguntas hasta acá? Resolvés brevemente.

Parte 5: La transición (3 minutos)

Buscás que te diga que le gusta y quiere comenzar. Y le decís si tiene preguntas antes de pasar al pago.

Ejemplos:

1) Confirmación: “Con lo que te comenté hasta acá ¿sentís que es lo que necesitas en este momento?”

2) Preguntas: ¿Tenés alguna pregunta sobre el tratamiento antes de pasar a la parte del pago?

3) Precio: “Como te comente el precio del programa es (x), y para quienes toman acción en llamada les doy un descuento adicional de \$100usd). En un pago sería (X) y en 3 (Y)”

¿Cómo lo querés hacer?

Parte 6: Las objeciones (5 minutos)

Luego de decir el precio saldrán las primeras objeciones y tu objetivo es rebatirlas para que la persona se sienta segura de comenzar y confirme.

Resuelvo las preguntas y objeciones y redirecciono al cierre:

“No tengo todo el dinero ahora”

Ok, entiendo ¿pero vos querés iniciar el tratamiento?

¿Si te diese la posibilidad de pagarlo en 3 veces, ayudaría a que te confirmes hoy?

Ok, yo puedo esperarte, pero necesito que me hagas una seña de xxx para guardarte el cupo. ¿Podrías hacerla? Ok, te envío el link...

“Tengo que hablar con mi esposo”

Nombre, cuando te pregunte si tomabas las decisiones de inversión me dijiste que sí, ¿que sentís que tendrías que hablar con tu esposo?

Entiendo que necesites hablarlo con él, ahora déjame decirte cual es el único problema con eso. El problema es que tu esposo no conoce el programa del que venimos hablando, y no conoce quizás lo mucho que necesitas esto. Déjame preguntarte ¿Este programa es lo que realmente necesitás para (resultado)?

¿Pensás que tu esposo no apoyaría tu decisión?

¿Qué pasaría si vas a contarle y tu esposo te dice que no?

“Tengo que pensarlo”

Te entiendo, y quiero ayudarte a pensarlo.

Estoy acá para ayudarte a tomar la decisión correcta.

-¿Qué punto específico necesitás pensar?

-¿Qué información necesitás de mi parte para tomar la decisión?

Hace (x tiempo) que estamos hablando, decime honestamente qué te frena a tomar la decisión, normalmente son 3 cosas:

- Si este programa te va a ayudar -> me dijiste que sí

- Si tenes el dinero -> me dijiste que sí

- Confiar en vos para lograr los resultados -> ¿confiás en vos?

-¿Cuál es la que te frena?

Parte 7: El cierre

Redireccionamos al cierre y nos aseguramos que todo esté ok para que la persona pueda hacer el pago.

Redireccionamos:

¿Con qué medio harías el pago?

Pásame por whatsapp tu nombre + email para enviarte los links de las sesiones (compromiso)

¿Tenés la tarjeta ahí con vos? ¿Tenés el monto disponible?

Ahí te paso el link por WhatsApp para que hagas el pago, y te espero mientras lo haces