

El Ciclo de Venta de TERRA

PASO 7: CONTESTAR PREGUNTAS

Responder a las preguntas de la audiencia es un servicio importante que tienes que ofrecer durante el ciclo de ventas. Haz preguntas interesantes y deja que ellos compartan contigo sus experiencias y preocupaciones. Habla menos y escucha más. Al descubrir qué es lo que de verdad quieren y ayudarlos a encontrar formas para lograrlo, tendrás éxito en tus respuestas. Pregúntales si están abiertos al siguiente paso, para permitir que los aceites esenciales entren a sus vidas.

Usa los siguientes pasos como una guía para dar respuestas:

- 1 **Reconoce que su preocupación es válida.** Las personas tienen la necesidad psicológica de ser escuchadas y comprendidas.

“Puedo entender por qué eso te preocupa”

- 2 **Recapitula su preocupación desde tus propias palabras y expresa empatía.** Es importante entender el problema acertadamente y observar las emociones detrás de las palabras. Asegúrate de estar en la misma página y responder a sus emociones.

“Entiendo que sientes que el precio del kit es más de lo que quisieras invertir en ese momento. ¿Correcto? Estoy de acuerdo, es frustrante tener un presupuesto limitado”

- 3 **Pide permiso para explorar alternativas y hagan una lluvia de ideas juntos para buscar soluciones.** Esto le da al cliente la sensación de ser dueño de la conversación y lo motiva a buscar una solución.

“Creo que podemos diseñar una solución que te funcione. ¿Podemos hacer una lluvia de ideas juntos para solucionarlo?”

- 4 **Haz referencias a las experiencias de un tercero y explícale cómo resolvieron la misma dificultad.** Compartir historias reales, le da seguridad a tu prospecto porque puede ver cómo tú haz sido capaz de ayudar a otros a sobrepasar las adversidades.

“La semana pasada, Susan tuvo la misma preocupación, ella organizó una clase donde invitó a diez personas y ganó lo suficiente para poder comprarse el kit que quería. ¡Estaba muy emocionada!”

- 5 **Hazle una invitación.** Atesora el momento que haz generado durante la lluvia de ideas y ayúdalos a continuar con el proceso de inscripción.

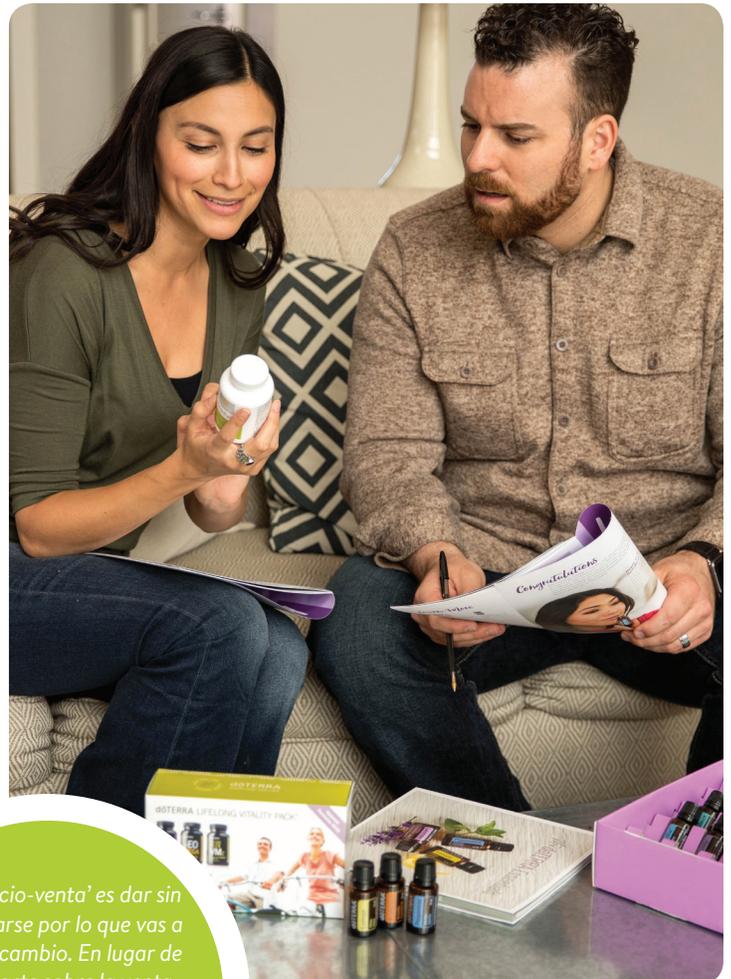
“¿Estás abierto a la posibilidad de invitar a tus amigos a una clase para que podamos conseguir el kit que quieres?”

Da respuestas amigables y honestas a las inquietudes. Ve sus inconvenientes como indicios clave para volverte más eficaz.



¿Qué tan bien respondes a las dudas?

Califica del 1-10 tu nivel de confianza en este momento, siendo 10 el nivel más alto.



“El ‘servicio-venta’ es dar sin preocuparse por lo que vas a recibir a cambio. En lugar de preocuparte sobre la venta, puedes ponerte en los zapatos de los Clientes y buscar crear valor para ellos”

—Neal Anderson

DESARROLLO DE HABILIDADES:

- Existen una gran cantidad de preocupaciones en común, con las que te puedes encontrar mientras tratas de hacer una inscripción. Prepárate para atender las cuestiones que se enlistan abajo y practica las respuestas potenciales que darías para que tengas la suficiente confianza en su momento.

PREOCUPACIONES COMUNES	GUIONES DE EJEMPLO
<p>¿Por qué los aceites de dōTERRA?</p> 	<p>“Entiendo por qué eso sería una preocupación para ti; es confuso saber qué marca comprar con tantas compañías de aceites esenciales. Una amiga tenía la misma preocupación la semana pasada; ¿te puedo contar lo que compartí con ella? Le expliqué que dōTERRA® es la marca más probada y confiable que hay en el mercado. 96% de nuestros aceites y mezclas son exclusivos, cultivados por agricultores artesanales en ubicaciones ideales para obtener la máxima potencia. Ella aprendió más en sourcetoyou.com y se sorprendió por la diferencia de dōTERRA®. Tú y tu familia merecen los aceites más puros y efectivos. ¿Te gustaría experimentar la diferencia tú mismo y hacer una orden ahora?</p>
<p>Dinero</p> 	<p>“Entiendo por qué eso sería una preocupación para ti. Si te estoy entendiendo correctamente, sientes que el precio de comprar el kit es más de lo que quisieras invertir en este momento. ¿Cierto? Creo que podemos buscar una solución que funcione para ti. ¿Estarías dispuesto a explorar algunas alternativas? Una amiga dijo lo mismo que tú hace algunos días, pero cuando sumó todo lo que solía gastar en productos de cuidado personal, se dio cuenta que en realidad podría ahorrar dinero al usar los productos dōTERRA®. A ella le encanta tener el Kit de Soluciones Naturales en su casa para fomentar el bienestar de su familia. ¿Estarías dispuesto a redirigir tu dinero y reemplazar algunos artículos de uso cotidiano de tu casa por algo más natural y de mejor calidad como los productos dōTERRA®?</p>
<p>Pareja</p> 	<p>Entiendo totalmente de donde nace tu preocupación. ¿Estás preocupada que tu esposo no apoye esta inversión? Yo conozco a muchas personas que tuvieron la misma preocupación—¿te puedo compartir lo que les funcionó a ellas? Descubrí que cuando las personas experimentan los beneficios de un aceite esencial, se vuelven más abiertas a las posibilidades. ¿Quisieras llevarte una muestra de Deep Blue® para probarlo?</p>
<p>No ve una necesidad</p> 	<p>Te entiendo, al principio yo tampoco pensaba que hubiera una necesidad para comprar aceites esenciales. Durante la clase mencionaste que querías más energía. Hace unas semanas, platiqué con una amiga que tenía los mismos problemas. Ella probó los suplementos alimenticios dōTERRA® empezó por el paquete LLV, que le ayudó con sus requerimientos de energía y se sintió mejor.</p>
<p>Compras MLM</p> 	<p>Entiendo perfectamente, muchas personas se sienten así. Lo que a mi me encanta de dōTERRA® es que en su network marketing es único. De hecho, 82% de las personas que compran dōTERRA® son clientes que no venden productos. Eso nunca se había escuchado en las ventas directas. La razón por la que tenemos tantos clientes es porque contamos con los productos más probados y más confiables. ¿Estás dispuesto a unirte a millones de personas que están cambiando vidas con soluciones naturales?</p>

RECONOCE LOS TIPOS DE DUDAS:

Al desarrollar la capacidad para superar las preguntas de tus Clientes, debes empezar a diferenciar entre los dos tipos principales: las preocupaciones verdaderas y las excusas vacías. Al reconocer esta diferencia sabrás cuándo y cómo acercarte.

Preocupaciones verdaderas	Excusas
Son auténticas, urgentes y detalladas	Son ambiguas, triviales y no son específicas
Se pueden resolver	Son una pérdida de tu tiempo
Muestran interés	Muestran indiferencia
Son resultado de un deseo por entender	Son resultado de una falta de motivación
Surgen como obstáculos que impiden cerrar la venta (Ej. precio, miedos, etc.)	Surgen como justificaciones para no comprar

Tú eres un mensajero de esperanza. Cuandote enfocas en ayudar a otras personas y compartirles esa esperanza, es suficiente para encender la chispa de la acción, la preocupación que tienes por los cuestionamientos se irá desvaneciendo y el amor genuino y el cuidado, crecen junto con tu entendimiento.