

**Como Convertir
Leads Frios
en Potenciales
Clientes Calientes**

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Bienvenidos a *Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes*. Este curso es parte de la serie Leaders Club Network Marketing Training.

La serie Leaders Club Network Marketing Training le proporciona a Ud. todo lo que debe saber sobre como crear exitosamente ingresos considerables por el Network Márketing.

Este curso está escrito y presentado por el fundador del Leaders Club Andrés, y el Entrenador de Éxito, Perez.

Andrés, como Distribuidor del Network Márketing y Director Corporativo, enseñó con éxito a miles de personas como ganar de forma realista más que cien mil dólares por año en el Network Márketing. Dándose cuenta de que la mayoría de los que están involucrados en el Network Márketing están luchando para alcanzar el éxito, Andrés fundó el Leaders Club en 1994 con la misión de enseñar habilidades de liderazgo y éxito a marketeros por todas partes del mundo. Desde ahí top líderes de más que 200 empresas de Network Márketing resultaron confiando en el Leaders Club como base indispensable para el éxito.

Perez es un Entrenador de Éxito y Entrenador de Network Márketing que ha trabajado personalmente con cientos de distribuidores. El recorrido de Perez va desde una deuda de seis cifras hasta estar sin deudas y con ingresos de seis cifras en cuatro años. Por su proceso Perez aprendió como vencer las luchas y los retos que tiene que afrontar mucha gente. Su perspectiva única y sus lecciones aprendidas están incorporadas en la estructura de este curso.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Cada parte de lo que Ud. aprenderá de este curso está basada en la experiencia del mundo real de los autores. Ud. no va aprender teorías no comprobadas y estar expuesto a las ultimas ideas de la semana. Lo que Ud. aprenderá ha sido probado y comprobado en el mundo real. Le va a servir, proporcionar, aplicar y ponerlo en práctica lo que aprenderá.

Asegúrese Ud. de escuchar varias veces este curso para absorber totalmente los tips, las técnicas y los principios de éxito compartidos por los autores. Y ahora les daremos la bienvenida a nuestros presentadores: Andrés y Perez.

Perez: Andrés, en la industria de Network Márketing para la gente es muy común de tener expectativas muy altas referido a lo que el negocio puede generar para ellos. Existen muchas ideas falsas. ¿Cuál es nuestra visión de mejorar la imagen de la industria del Network Márketing?

Andrés: Bueno, Perez, en primer lugar un gran problema de este negocio de Network Márkting se encuentra en la manera como muchos marketeros están advirtiendo ahora. Cuando Ud. coge cualquier revista de Network Márketing o visita cualquier página web que

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

está dirigida para gente que está buscando un negocio desde casa, le dicen, “Bueno, hasta un perro con una nota en su boca podría hacerlo.” Esa es la imagen que tiene este negocio para mucha gente; que se puede presionar un botón y estar sentado en la pantalla esperando que llegue su cheque de seis cifras.

Y eso suena perfecto, que Ud. puede ganar miles y miles de dólares. Un anuncio que estamos viendo dice que se puede ganar 250 mil dólares o un millón de dólares desde casa. El gran problema es que existe algo que no esta dicho en estos anuncios, que esas afirmaciones, que se puede ganar mucho dinero con poco esfuerzo simplemente no es realista.

La verdad es que 97% de la gente en la industria está fallando. No están percibiendo los ingresos que desean tener. No alcanzan sus sueños y asi fallan. Y hay varias razones diferentes por eso. No hay ningún ticket mágico al éxito en el Network Márketing. Es como un rompecabezas, Ud. tiene varias piezas y tiene que estar seguro que todas las piezas estén unidas correctamente.

Y aún muchos de nosotros no percibimos esas piezas y por lo tanto este curso de entrenamiento. Y la gente que está escuchando este curso ya ha tomado el primer paso para decir: “¿Sabes que? Yo entiendo que siempre estoy dando vueltas en lo

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

mismo, me he cansado de dar vueltas; quiero alcanzar mis sueños. Y así que quiero aprender lo que debo hacer para establecer un negocio de Network Márketing.”

Es nuestra visión de cambiar esta industria siendo realista. Este negocio es en realidad el mejor negocio del mundo. Uno puede ganar realmente una buena suma de dinero en este negocio. Yo lo hice; tu lo hiciste. Nosotros hemos ayudado a cientos y hasta miles de personas a hacerlo de igual manera.

Pero no viene de la noche a la mañana. Y no viene sin un poco de trabajo y sin un poco de pensamiento, sin un poco de esfuerzo, y definitivamente no in un poco de compromiso. Perez, hablemos un poco sobre esto. Primero hablemos del propósito de captar clientes. Si uno no tiene suficiente negocio, ¿cuál es el problema?

Perez: Bueno, el problema es que Ud. no contacta suficiente gente. Estamos hablando de la captación de clientes, y en el Network Márketing muchas veces la gente está pensando, ”Bueno, todo lo que necesito es una o dos personas para en realidad hacerlo crecer al negocio.”

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Pero de lo que muchas veces no se dan cuenta es que se necesita mucho más que una o dos personas, o un puñado de gente para realmente hacerlo crecer a su negocio de Network Márketing.

Eso se refiere nuevamente a las expectativas, y cuando Ud. sale y capta clientes, lo que en realidad está haciendo es sembrar semillas para futuras relaciones. Ud. está preparando el escenario para la gente con quienes va a trabajar en el negocio. Y la gente no va a entrar inmediatamente y mágicamente a su negocio. Ellos no van a hacer algo en el negocio sólo porque Ud. les llamó por teléfono o les mandó un postal o un correo electrónico y decir “Hola, yo le estuve esperando a Ud. para que me contactará. Eso es genial. Empezemos!” Asi esto simplemente no funciona.

Y tu estabas hablando de revistas de la industria. Aqui estoy mirando una de esas revistas. Si uno mira los anuncios, en verdad casi se vuelve loco por las distintas afirmaciones que ofrece la gente. Aqui tengo uno que dice “Todo lo que Ud. tiene que hacer es pagar una cuota y nosotros haremos el trabajo para Ud. “Aquí hay otro diciendo “Nuestro plan de compensación es fácil de entender, fácil de explicar. Nuestra oportunidad de negocio no requiere reclutamiento o venta.”

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Y yo creo que este tipo de pensamiento en realidad hace daño a la industria. Realmente hace daño a las personas que quieren tener éxito. Porque están viviendo con falsas esperanzas, de que en realidad no tienen que hacer nada o que esto va a ser super fácil de realizar y ser capaz de tener éxito en el Network Márketing.

Y también creo que uno de los errores mas graves que está cometiendo la gente, es que ellos hacen lo que hace la línea ascendente, es decir lo que no funciona. Pero están escuchando a la gente, a su línea ascendente, que realmente no es exitosa. Y esto basicamente significa que están escuchando a la gente equivocada.

Así que nosotros estamos aquí para poder ayudarle a Ud. a tener éxito, a crecer en su negocio y a mejorar la imagen de cuando Ud. está hablando con alguien sobre el Network Márketing, sobre a lo que Ud. se dedica, que la gente dirá, “Si, escuché del Network Márketing. O escuché a lo que Ud. se dedica”, y que ellos pensarán de una manera positiva.

Andrés: Bueno, Perez, como estamos hablando de falsas esperanzas y de esperar la cosa equivocada, yo creo que uno de los problemas

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

más graves es que la gente se enamora de su empresa, que no es objetiva de la razón por la cual está en el negocio. Y yo realmente le pido a Ud. mientras está escuchando este disco, que escuche o se pregunte a si mismo, “¿Por qué estoy con esta empresa con la cual trabajo?” ¿Por qué Ud. eligió su empresa de Network Márketing? Intente de sacar objetivamente los puntos y los beneficios que Ud. recibe de esa empresa. Sea objetivo sobre eso y dése cuenta de que quizá cosas emotivas le han afectado, pero no necesariamente van a impresionar a alguien más.

Ahora yo creo que esas cosas emotivas son importantes. Pero creo que mucha gente simplemente no ha pensado en realidad sobre el tema de “Por qué estoy con esa empresa”. Simplemente salió así que la empresa estuvo ahí, en el tiempo y el lugar correcto, como un tipo de escenario. Que eso fue con lo que han sido contactados. Que ellos quizá entraron -y eso es lo que encontramos muchas veces, Perez, es que la gente entra a una empresa porque la persona, el patrocinador al otro lado del teléfono o al otro lado de la línea de contacto, parecía simpático.

Perez: Cierto.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés: Esto es en realidad el motivo fundamental porque han entrado a una empresa particular. Porque cuando comparamos paralelamente las empresas podemos ver que muchas son bastante parecidas: parecidas en planes de pago, parecidas en líneas de producto, parecidas en estructuras de precio. ¿Y por qué Ud. separa una empresa de la otra? Además Ud. tiene que entender porque es así. Y no se enamore - está bien si Ud. quiere a su empresa. Pero no se enamore al extremo de estar cegado por amor.

Hablando de lo que hace la línea ascendente, cuando miramos esas revistas, con los anuncios diciendo, “Todo lo que Ud. tiene que hacer es seguir nuestro sistema.” El sistema quizá ha funcionado muy bien para el patrocinador o para la línea ascendente. Pero yo siempre reto a la gente para decir, “Bueno, ¿para cuánta gente en la línea descendente funciona?” Ud. probablemente descubrirá que la respuesta es un poco diferente a lo que Ud. había pensado. Que normalmente un sistema, que sólo requiere conectarlo para utilizarlo, si funciona bien y si en realidad es tan fácil, entonces todos van hacerlo y ya no tendrá ningún valor.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Si fuera así, Ud. conoce el antiguo dicho, “Si fuera tan fácil todos lo harían.” Y como parece que todos están en el Network Marketing, pero de nuevo, no mucha gente está teniendo éxito, porque las cosas que se necesitan para tener éxito no son tan fáciles como no hacer nada. Yo digo que es un nivel un poquito más alto que no hacer nada. En realidad no es tan difícil, pero como ya hemos dicho, requiere compromiso y esfuerzo.

Algunas de las cosas que hemos escuchado cuando estábamos en otras organizaciones y otras multi-conferencias, y cuando vemos que la gente está diciendo a las personas que hacer, cosas como volantes en los parabrisas y carteles en los postes de electricidad, lo que le puede causar también problemas con el gobierno local. Hay muchas ordenanzas contra algunas de esas cosas y aun podemos verlo.

¿Qué más cosas podemos ver, Perez, que están pasando?

Perez: Bueno, podemos ver como la gente está metiendo cosas en los buzones. Y esto, cuando Ud. ni tiene sellos en sus envíos, en realidad puede causarle problemas graves.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

También hemos visto publicidad directa anónima. Alguién quien manda un postal o cualquier otro tipo de información pero no hay información del contacto. Es como apuntar en un círculo y como un juego de las escondidas.

En su proceso de captar clientes Ud. está contactando gente real. Si está haciendo cosas escondidas y no deja saber a la gente quien es, eso destruye la confianza y el vínculo inicial con la persona particular con quien está intentando de hacer negocios.

Andrés:

Cierto. Muchas veces la gente dice, que con sistemas de postales o internet, “Todo lo que Ud. tiene que hacer es apuntar gente.” Porque eso es lo que dice la línea ascendente. Asi la gente sólo manda sin pensar sobre lo que está mandando o porque deben mandarlo, sin ver los verdaderos principios del Márketing que están detras de esto, si es algo bueno para mandar. Ellos sólo lo mandan confiando. Y en verdad muchas veces es casi como la mentalidad de lotería, decir: eso va a funcionar, porque yo quiero que funcione. Asi no siempre funciona.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Perez: Tu estás hablando de la mentalidad de lotería. Aquí hay un anuncio que dice “Ud. se va a arrepentir si no mira esto ahora mismo. “Este es de verdad un anuncio lleno de trampa. Y dice “200 mil dolares en efectivo en sólo noventa días. Sólo siga nuestro sistema y Ud. será rico.” Verdaderamente todo es un sueño, y la gente que empieza con el negocio en esta industria, yo creo que ese tipo de información errónea y la manera como la gente está practicando el Márketing, la gente va a adaptar eso y empezará a mandarlo a otra gente. Si está haciendo un tipo de trampa así dentro de su Márketing, sólo va a causar perjuicio a Ud. y a la industria.

Esto en realidad es donde encuentras eso - yo me refiero a cualquiera de estas revistas - en verdad ni me suscribo a ellas; ocasionalmente las veo. Pero te molesta cuando ves que la gente en realidad está practicando esas cosas.

Pero le da a Ud. como marketero, también una ventaja competitiva muy grande, porque las cosas que les estamos enseñando en esa serie de cursos de entrenamiento, precisa un área que Ud. en verdad puede estar un paso arriba de su competencia y crear un negocio fuerte y rentable de Network

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Márketing.

Andrés:

Perez, tengo un ejemplo que supera todos. El otro día salí a pasear con mi familia. Cuando regresé del paseo encontré en la entrada de mi casa una pequeña bolsa plástica - del tamaño poco más grande que una tarjeta de crédito. Dentro había un pequeño volante verde y también tres pequeñas rocas. Y parecía que alguien había pasado manejando por el vecindario queriendo captar clientes, sólo lanzando unas bolsas de la ventana de su vehículo.

Y por supuesto me molesto un poco porque hay basura afuera de mi casa. Lo recojo y miro, es un anuncio para un negocio de MLM diciendo, “¿Algún momento Ud. ha pensado en tener un negocio desde casa?” Y pensé, oh caramba, esa persona no puede estar recibiendo buena respuesta por manejar ciegamente por las calles.” Esto creo es un nivel justo más bajo que tomar un directorio telefónico y llamar número por número.

Pero nuevamente, eso es lo que les dicen a las personas que deben hacer. Como esto, “Oh, Ud. debe ser creativo y pensar de una nueva manera de practicar el Márketing.” Nosotros escuchamos eso y a veces la gente lo llama “técnicas de guerrilla

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

márketing” o algo asi - quizá dándole un nombre fabuloso. Y eso no significa que funciona.

Si Ud. quiere que funcionen las cosas, tiene que ser preciso, debe aprender las técnicas que funcionan. Y lo que nosotros le enseñamos en verdad funciona. Perez, ¿dónde empieza?

Perez: Empieza con la preparación para introducirle a su negocio de Márketing, que tiene que ver con su estado de ánimo. Donde nosotros comenzamos es con su actitud.

Tratando de su actitud, es definitivamente algo de lo que la gente muchas veces está pensando, “Bueno, yo no quiero ser exagerado y no quiero hacer el ‘vamos, tu puedes hacer esto.’”
Lo que nosotros estamos-

Andrés: Suena como si estuviera con locos o algo asi.

Perez: Cierto. Lo que estamos hablando de la actitud, es ser positivo y saber que Ud. de verdad puede construir este negocio y seguir adelante. Fíjese que la actitud que tenga, será

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

transmitida de veinte a treinta veces más fuerte por el teléfono que cuando habla en persona. Cuando hablamos de captar clientes y las técnicas que usamos, una de ellas es usar el teléfono. Le ayuda a proyectar su voz positivamente y con confianza. Eso empieza con poder motivarse a Ud mismo. Está escuchando ese disco que es una forma de motivación y le pone un poco entusiasmado. Ud. está sentado ahora mismo en el borde de su silla. Está pensando, “Si, eso hace mucho sentido. Y en realidad es una cosa muy buena.” Ud. está totalmente entusiasmado. Pero cuando terminó su disco y empieza a construir su negocio, de lo que Ud. se va dar cuenta es que dentro de una hora o quizá un día o varios días, que la motivación va disminuir. Lo que nosotros hemos hecho para Ud. desde un punto de motivación por nuestra educación, es ayudarlo en el área de motivación externa. Y hay dos tipos de motivación. Ud. tiene una motivación externa, que está proporcionada por otras fuentes exteriores. Además tiene su motivación interior, que sólo puede ser proporcionada por Ud. y su propia mente. La motivación renovable es como una pila de energizer. Le ayuda a seguir, seguir y seguir aun cuando está enfrentando altibajos.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

En el Network Márketing Ud. enfrentará altibajos. Se dará cuenta que no todo saldrá exactamente como Ud. quiere. Se contactará con clientes potenciales que un día parecían muy positivos y de ahí se contacta con ellos y ya no quieren saber nada de Ud. Se pregunta: "Bueno, ¿por qué está pasando esto?"

Gente que no desarrolla su motivación renovable, caerá, se arrastrará hasta la esquina y se sentará ahí y dejará su negocio. Hasta yo mismo en el éxito que he tenido, tenía que enfrentar retos semanalmente o diariamente. Ud. siempre tiene retos. Siempre tiene fallas. Ud. siempre tiene fracasos en lo que hace. Pero son los líderes los que pueden levantarse y seguir adelante y quedar motivados aún cuando están enfrentando su reto más grande.

Andrés: Perez, hablemos un poco sobre la actitud y la confianza y como nuestra actitud está transmitida cuando hablamos con alguien por teléfono. ¿Cuáles son las cosas que practicamente podemos hacer para adquirir esa actitud y confianza? Por supuesto tenemos que saber que necesitamos hacer, conocer nuestro negocio, nuestra industria. No debemos saber tanto como dar un

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

show de perros y caballos, pero si como crear nuestra propia confianza.

Entienda que cuando alguien le pregunta algo y no sabe, está bien. Ud puede decir, “ ¿Sabe que?Yo no sé, pero voy averiguar para Ud.”

Y creo que eso disminuye un poco la presión. ¿Qué más podemos hacer para aumentar nuestra actitud y confianza cuando hablamos con clientes potenciales?

Perez:

Bueno, una de las cosas es recordar que Ud. no está llamando nombres, no está llamando leads, investigando tarjetas de respuesta o aún listas de directorio- igual como está contactando sus leads - Ud. en realidad está llamando a personas. Y esas son personas con verdaderas necesidades, preocupaciones y deseos.

Es importante que cuando Ud. está creando una postura con el cliente potencial individual, diciéndole exageradamente que se puede ganar mucho dinero y que debe hacerlo. Si le dice todas las razones por las que tiene que hacerlo, sin antes indentificar cuál es su verdadera necesidad del cliente potencial y que es adecuado, Ud. se encontrará mucho más frustrado en lo que está haciendo.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Creando la actitud y confianza verdaderamente empieza con motivación renovable. Empezando a tomar cada día diez minutos para escuchar algo positivo, para levantar el ánimo, o leer algo positivo para levantar el ánimo.

Andrés, se que te burlas bastante de mi por los libros que compro. Parece que mientras más dinero gano en la industria, más libros compro. Aún cuando estamos grabando este disco, ayer en la noche me tomé un poco de tiempo y me fui a la librería y compré más material de entrenamiento, para continuamente condicionar mi mente, mi actitud y mi confianza en lo que hago.

Yo creo que una persona, cuando invierte un poco de tiempo, tomar diez minutos al día, y aun cuando su presupuesto sea muy pequeño, ir a una librería y mirar unos libros, leer unas líneas, y le dará algunas ideas a Ud. Lleve un lápiz y un papel para anotar cualquier cosa que le llama mucho la atención y que le parece muy importante. Repita cada día de visitar la librería.

Ud. se dará cuenta que cuando su confianza está creciendo, va a mejorar su actitud. Cuando Ud. se contacte con los clientes potenciales se dará cuenta que la gente será más positiva y respetará más lo que Ud. les está presentando.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés:

Otra cosa que ayuda cuando Ud. está hablando por teléfono, es estar parado. Al levantarse se establece el volumen para sus pulmones. Le da ese sentimiento de confianza cuando Ud. se está levantando. Levantando su voz. Por supuesto sonreír es una cosa muy buena.

Otra cosa que animo mucho a la gente a hacer, es cuando Ud. no ha tenido conversaciones por telefono antes, es grabarse a Ud mismo. Cómprase una grabadora en Radio Shack o en alguna tienda de electrodomésticos y ponga el cassette para grabarse a Ud. mismo, haciendo algunas conversaciones de prueba. Quizá pregunte a su pareja o un buen amigo e intente captarlos como clientes mientras está grabando. Aunque no será exactamente lo mismo en la realidad y el juego de presentación nunca es lo mismo, nos ayuda a prepararnos. Pero no es como una situación real.

Despues escúchese a Ud. mismo. Cuando se escucha a si mismo, a mucha gente no les gusta como suena en grabaciones. Porque la voz suena muy diferente en grabaciones que en nuestra mente y nuestra propia oreja. Porque cuando nuestra voz está en

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

nuestro propio cuerpo y resona en nuestro propio cuerpo, para nosotros suena muy diferente que para otras personas.

Pero cuando está escuchando el cassette dése cuenta de lo que escucha es lo que escucha toda la gente. Ud. también escuchará a si mismo sin conocer su pensamiento en este momento, así Ud. suena mucho más diferente por lo que está diciendo e intentando de transmitir. Y Ud. dirá, “Bueno, quizá debo mejorar en esto.”

Se que para mi y para mucha gente con quienes he trabajado, Perez, ha sido un factor básico en ayudar a mejorar su nivel de confianza que cuando están hablando con gente porque entienden como suenan. Ellos entienden los dos, lo positivo y lo negativo, los pro y los contra de su personalidad, de su voz emisor. Por supuesto estamos hablando de desarrollar de vez en cuando esa voz emisor, de los ejercicios que podemos hacer etc.

Perez: Seguro. Cuando Ud. está grabando y escuchando lo que está diciendo al cliente potencial y todo eso, hay un área importante para recordar: el cliente potencial no va a verlo tan negativo como Ud. lo ve. Ud. será mucho más duro consigo mismo, cuando está escuchando, que lo que realmente está pensando el cliente por el otro lado de la línea.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Estos ejercicios le permiten escuchar un poco más como Ud. se presenta a si mismo y que postura va tener.

Si Ud. quizá no tiene una voz como para el teléfono o no puede proyectar bien a si mismo de la manera que de verdad lo quiere, entonces consiga entrenamiento. Hay mucha gente que le puede ayudar con su forma de hablar y etiqueta telefónica, además como poder comportarse adecuadamente y como sonar de manera exitosa.

Una de las cosas más importantes es que Ud. de verdad se vuelve más exitoso y confiado por tomar acciones. Y la práctica va crear resultados. Nosotros vemos gente que tiene miedo al teléfono.

Andrés: Si. Miedo de hablar en público. Creo es el miedo más grande.

Perez: Aun antes que la muerte.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés: Cierto. Que significa cuando estamos en un entierro que Ud. preferiria ser la persona en el ataúd que el señor dando el elogio. Asi que...

Perez: Cierto.

Perez: Y cómo podemos vencer el miedo?

Andrés: Bueno, nosotros vencemos el miedo por la acción. Y hay pasos que podemos tomar por nuestra propia motivación. Pero la cosa más grande es que nosotros como humanos ante todo estamos motivados por el miedo. De verdad hay sólo dos factores de motivación - es el dolor y el placer.

Asi que es una de las dos cosas - cuanto dolor tiene Ud, o cuanto placer puede adquirir. Entonces nosotros normalmente estamos intentando de evitar dolor. Asi la gente se encuentra a si misma - y conocemos muchas personas que saben que hacer en el Network Márketing, saben como construir su negocio, pero no lo hacen, porque no hay suficiente dolor en su vida.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Están contentos con su situación. Tienen buenos ingresos. Hay gente que gana cientos de dólares hasta aún miles de dólares en el Network Márketing, encima de su trabajo regular. Y están muy contentos con su situación, se sienten bien con lo que tienen.

El dolor de ir por encima de esto y ahora salir y captar clientes y todo eso, es más real para ellos que cualquier dolor de la situación en la cual se encuentran.

Asi que se trata mucho de cambiar su motivación para asegurar, si Ud. quiere vencer el miedo, no debe estar contento con su situacion.

Ud. debe asegurar que esté motivado para ir por encima de lo que está ahora, para que pueda vencer el miedo y no estar paralizado por el miedo. Mucho tiene que ver otra vez con crear confianza y motivación.

Cuando Ud. entiende su industria, cuando cree en su programa, cuando cree en el Network Márketing, verá que estará venciendo su miedo cuando toma sus primeros pasos de acción, hablando con la gente. Ese teléfono de 5000 kilos es quizá el mayor asesino, y la gente no quiere hablar con otra gente.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Simplemente ese miedo de hablar en público, aún si sólo es hablar con una persona, una persona desconocida, ay, Diós mio. Cuando Ud. hace las llamadas, y se da cuenta, “Bueno, eso en realidad no es tan difícil.” Hay unos locos por ahí así como también hay gente muy buena. Normalmente se muestran agradables cuando Ud. habla por teléfono con ellos.

Conozco casos que la gente de verdad no quería llamar a su línea descendente una vez que entraron al programa. De ahí tenemos el gran problema de “Bueno, nunca escuché algo de mi línea ascendente”.

Cuando hablamos de tener alguien para practicar o ayudarlo con su voz y su nivel de actitud, es bueno si tiene una línea ascendente a cual seguir.

Pero francamente, mucha gente no tiene eso. Y cada persona con quien he trabajado que enfrentó y finalmente venció el miedo, sólo por pura determinación o motivación, dijo: “Yo voy hacerlo”. De ahí se dan cuenta que en realidad no es tan malo, que con el tiempo empiezan a disfrutarlo porque se relajan, comienzan a hablar con la gente, y pueden empezar a crear una compenetración, de cual vamos a hablar dentro de un rato. Y ya no es gran cosa. Eso es como Ud. en realidad vence su miedo.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Perez: Asi que hemos vencido el miedo. Hemos creado nuestra actitud, nuestra confianza. Nos estamos volviendo motivados. Basicamente estamos preparados. Ahora, dónde encontramos clientes potenciales?

Andrés: Bueno, Perez, de verdad hay sólo dos tipos de clientes potenciales: clientes potenciales del mercado cálido, y clientes potenciales del mercado frío. Clientes potenciales del mercado cálido son personas como su familia, sus amigos, gente que sabe quien es Ud. Eso ha sido el foco principal para la mayor parte de la vida de esa indústria. Antes lo llamamos el negocio de cara a cara.

A mi personalmente no me gusta ese término. Pero regresemos hasta los fundamentos y el comienzo del Network Márketing, cuando Amway primero empezó a ser famoso en los años de 1950, que su frase era: “Tome su familia y amigos.

Todo lo que Ud. tiene que tener son tres, cuatro o cinco miembros de la familia o conocidos, asi Ud. tendrá éxito.”

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Ellos querían que uno escriba una lista de 200 o 100 personas que conoce. Y de ahí uno se dió cuenta: “¿Bueno, sabes que? En realidad conozco bastante gente!” Pero cuando mira la lista, se da cuenta: “Mucha de esa gente no me conoce de verdad, quizá sólo conocen mi nombre y mi cara.” Pero que embarazoso es acercarse a esa gente y presentarles su negocio como una buena oportunidad.

Y por supuesto el antiguo lema era, “Bueno, ¿sabe que? Ud. les llama y dice ‘Hola Juan. Tengo un amigo en la ciudad. El va a compartir una buena oportunidad de negocio con nosotros o una manera como podemos ganar mucho dinero. Acompañame al Hotel Hilton para ver que hay.’” Y Juan le dice: “Bueno. ¿Qué es?”

“Bueno, eso no te puedo decir. Vas a ver en la reunión.” Estamos en el nuevo milenio; tenemos que avanzar a nuevas técnicas, nuevas técnicas de captar clientes porque simplemente esas antiguas no funcionan. Francamente todos somos un poco más inteligentes ahora. Y no funciona así.

Perez: Cierto. En base a trabajar en un mercado cálido, la idea detrás de eso es el Network Márketing, de crear relaciones. Sus clientes

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

potenciales o su mercado, es decir, la gente quien va hacer negocio con Ud., ante todo será gente que le conoce, que confia en Ud. Es por la relación personal que existe entre ambos.

Creo por eso que en el Network Márketing mucha gente dice vaya para ver el mercado cálido. Me hace recordar mucho una historia que escuché sobre usar el escenario de un McDonalds. Y Andrés, si yo poseeria un McDonalds, justo hubiera comprado uno totalmente nuevo, y te llamaría diciendo, "Andrés, tienes que venir a ver eso." Y tu dices: "Bueno, ¿qué es?"

"Bueno, acabo de comprar un McDonalds. Ven para verlo. Quiero que vengas; te enseñaré que estamos haciendo." Y tu vas por allá y entras al lugar esperando: "Vaya, escuché de uno de esos McDonalds. Eso es bueno. Quería probar sus hamburguesas y sus papas fritas."

Ahi de la nada yo te dirigo a la esquina del restaurante, estamos sentados en una mesa, hay varia gente alli. Saco una pizarra blanca y empiezo a dibujar círculos, indicando si tu compras un McDonalds y tu amigo compra uno y todos compramos esos, nosotros vamos a ganar mucho dinero y tu puedes volverte rico. Probablemente te vas a molestar y -

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés: Todo lo que quería era una hamburguesa.

Perez: Si. Y eso pasa muchas veces, el Network Márketing es exactamente lo mismo. No cada persona que está en su círculo de influencia, sus amigos y su familia, serán personas que van a construir un negocio de Network Márketing.

El mercado cálido de verdad es un área exelente en donde podrá encontrar clientes para su negocio, vendiendo el producto al por menor. Pero de ahí cambiar a un mercado más frio o un mercado de gente que está interesada en un negocio, siendo las personas que en realidad van a establecer un negocio, y enseñarles a hacer lo mismo.

Andrés, tu tienes el Leaders Club y hace más de diez años que estás en este negocio con tu empresa. ¿Cómo es con tu familia? ¿Participan muchos de tus familiares en tu negocio?

Andrés: No. No les tengo en el negocio promocionando oportunidades de Network Márketing. Y no es que no les quiero trabajando ahí, simplemente han decidido de no intervenir en esto.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Soy realista sobre esto y no les fuerzo a hacerlo. Pero pueden ver el éxito que he tenido. Pueden ver el hecho que con 25 años ya he sido un multimillonario, que podía construir una casa más grande que la suya, manejar un carro más bonito que el suyo. Pero me apoyaron con esto porque nunca les he molestado diciendo, “Ustedes tienen que unirse a este negocio”.

Lo que si tengo, Perez, es que muchos de mis familiares están trabajando para mi en la oficina corporativa y me apoyan en este aspecto. Además están personalmente interesados en este negocio pero no en un nivel empresarial. Porque de verdad hay muchas otras capacidades y actitudes que son necesarias para ser empresario.

Y francamente, no todos son empresarios. Ud. mismo lo puede ver con su negocio, que en realidad no importa cuanto éxito tenga, la familia aún tiende a verlo de una manera diferente.

Perez: Si. Ellos me miran como estoy haciendo mis pininos en el Network Márketing, y cuando voy y consigo el trabajo real. Muchas veces aún me dicen que debería tomar la experiencia que tengo y mi sabiduria, conseguir una posición de un vicepresidente en algún lugar y subir hasta la posición de un

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

presidente de una empresa, tener estos beneficios y realmente poder hacer algo con la sabiduría y la experiencia que tengo.

Y así a veces me pongo a pensar, y me siento un poco ofendido por esos comentarios, porque lo que estoy haciendo de verdad es ser el presidente de mi negocio. Y estoy construyendo. En realidad tengo ingresos más grandes que la gente que me está dando estos consejos.

Andrés:

Si, pues, o hasta que ellos digan a donde irte, que es medio gracioso, si te vas a trabajar por otra empresa, ¿qué realmente tendrás? Y como podemos ver ahora en el actual estado económico de las empresas que están despidiendo mayor parte de sus empleados por descensos económicos, ¿qué seguridad en realidad tiene uno aún trabajando para otra persona?

Creo que yo tengo más seguridad y la gente que está escuchando este disco, que tiene su mente empresarial, piensa que “Así es, si, yo puedo hacerlo sólo, tendré más seguridad porque tendré el control. Yo estoy a cargo de ese barco, de navegarlo, de dirigirlo. Y estoy a cargo de mi propio destino.”

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Entonces, si yo quiero continuar en mi camino de éxito, sólo debo seguir haciendo las cosas que he hecho. Quizá ser un poco más innovativo o algo así. Pero realmente depende de los propios esfuerzos.

Y por supuesto, Perez, lo bonito y atractivo del Network Márketing son los impuestos residuales. Aunque se necesita un tiempo para rodar la pelota, para mover el ímpetu, algunas de las cosas de cuales vamos a hablar en las técnicas de captar clientes, es que se necesita tiempo para crear su embudo de clientes potenciales, y llenar este embudo.

Pero cuando comenzamos a experimentar el éxito, el ímpetu es uno de nuestros mejores aliados, el propio ímpetu de nuestra organización está creciendo y mientras vemos nuestro negocio crecer. Ahora, Perez, es posible tomarte un día libre y tu cheque no decrecerá al final del mes.

Aunque probablemente los dos somos adictos al trabajo, y muchas veces trabajamos las 24 horas, nos damos cuenta que con el Network Márketing hay cierta libertad de acción.

Acá también se trata de disipar los mitos de que cuando Ud. haya construido de una vez su negocio, mágicamente quedará así para siempre.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

No, aun es un negocio; aún tiene que seguir mejorando. Pero lo bueno de los ingresos residuales es cuando su negocio está creciendo puede usar su tiempo mas eficiente y Ud. ya no tiene que trabajar tan duro como lo ha hecho en el pasado. Por supuesto tenemos gente en nuestras organizaciones que han creado ingresos a tiempo completo y han reducidosus efuerzos de tiempo completo de 50 o 60 horas por semana, a 20 horas por semana. Y están manteniendo el crecimiento de su negocio, trabajando de manera más inteligente, asi ellos tienen un poco más dinero para invertir en promocionar su negocio. Y pasan su tiempo desarrollando líderes.

Y es la verdadera belleza de este negocio. Seguimos, Perez, estamos hablando de leads del mercado cálido, y ahí tenemos una pequeña tangente. Hablemos de leads del mercado frío.¿ Dónde podemos conseguir algunos leads del mercado frío?

Perez: Bueno, en verdad hay dos maneras diferentes como Ud. puede generar leads del mercado frío. Una es dentro de sus propios anuncios, la otra es por usar los servicios de lead.

Y nuevamente, ir al mercado frío, tiene sus pro y contra. Hablamos del mercado cálido, siendo una área de gente que

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

conoce a Ud., y las personas harán negocio con gente que conocen y en cuales confían. Ud. puede usar el mercado frío de la misma manera, sembrar semillas y empezar a desarrollar las relaciones, lo que en realidad puede convertir leads frios en potenciales clientes calientes y en un mercado cálido totalmente nuevo.

Andrés: Exacto. Hablemos de leads del mercado frío. ¿Un lead del mercado frío simplemente es abrir sus páginas blancas y llamar número por número?

Perez: Para nada. Eso es algo que en realidad podría causar mucha frustración. Y creo que es aún peor que intentar de perseguir su familia y sus amigos.

Andrés: Cierto, como un lead tan frío, igual que una roca de la Antártida.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Perez: Claro, Ud. podría poner rocas en una bolsa y dejarlo en la entrada de su casa con un anuncio diciendo, “Únase a mi negocio.”

Andrés ¿Captación de clientes manejando por las casas?

Perez: Si, captación de clientes manejando por las casas.

Andrés: No, pues, debemos estar dirigidos. La belleza de leads del mercado frio es que Ud. normalmente está enfocado hacia un objetivo más definido. Estamos hablando de un mercado objetivo. Son personas que estarán más interesadas en lo que Ud. está ofreciendo, si se escucha como un término de Márketing. Si Ud. tiene un fabricante de chicles, quien está buscando un mercado objetivo de personas que realmente comen chicles. Y esas son personas a las cuales quieren dirigir con el mensaje de su publicidad etc.

Y eso también es lo que estamos buscando. No estamos mirando al público general cuando hablamos sobre leads del mercado

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

frío. Estamos hablando de gente que está interesada en negocios. Eso no significa, Perez, que todos ellos entrarán inmediatamente a su negocio, ¿verdad?

Perez: Absolutamente. Ellos no entrarán así inmediatamente a su negocio. Estamos hablando de publicidad, de tener servicios de lead. Aún cuando Ud. consigue una persona que responde, ellos generalmente están interesados en recibir información. Pero no necesariamente van a hacer negocio con Ud. Un gran porcentaje de ellos nunca va a hacer negocio con Ud.

Andrés: Cierto. Así lo que debemos hacer cuando estamos trabajando con leads del mercado frío, una de las cosas más importantes es pensar sobre que nos hace ser únicos. En el Marketing eso llamamos la propuesta única de venta. Pero Ud. está mirando a toda esa gente diferente.

Y cuando hablamos por ejemplo de los anuncios en las revistas, la primera cosa que le puede hacer ser único, es que Ud. sea realista y que sea un participante activo para llamar a la gente.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Perez, ¿cuánta gente en realidad practica este tipo de Márketing en el negocio?

Perez: Bueno, si estoy viendo la revista que tengo frente a mi, aqui podemos ver un anuncio, otro de página completa, tres, cuatro, cinco- ya tengo 8 páginas aqui. Cinco anuncios diferentes de página completa, y ni un cliente practica eso. Todas están promociando con trampa.

Cuando Ud. está haciendo publicidad, una de las ventajas de la que puede relacionar con lo que está realizando, es decir la verdad de lo que realmente necesita para promocionar. De ahí posicionarse Ud. mismo en un punto que en verdad le distinga de todos los otros anuncios en la publicación.

Andrés: Tambien escuchamos mucho de la no competición. Y es ridículo. Porque aunque Ud. quizá no tenga ninguna competición directa con otras empresas pero si hay más que un distribuidor en su empresa de Network Márketing, entonces Ud. tiene competición.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Perez Ud. tiene competición.

Andrés: A menos que estén en su línea descendente, lo que es bueno. Pero es algo de lo que no se habla mucho, la pregunta “¿Sabe qué? Hay competición. ¿Que le hace ser diferente?”

Bueno, lo que hace ser diferente es la realidad, que Ud. está construyendo proactivamente su negocio. La parte importante es que Ud. está enseñando proactivamente esas técnicas a su línea descendente. Que Ud. les compre una copia de este curso como regalo de bienvenida. Eso será la cosa más importante que Ud. puede hacer para asegurar su éxito y para desarrollar líderes.

No todos van a hacerlo. En realidad, nosotros tenemos que hacer como veinte llamadas o hablar como con veinte personas para encontrar un distribuidor, y debemos encontrar como diez distribuidores para encontrar un líder.

¿Cuántas llamadas tiene que hacer para encontrar un líder? No todas van a hacerlo. Aún si Ud. quizá piensa que son buenos clientes potenciales para iniciar. Pero muchas veces dejamos que la gota rebase el vaso. Quiere decir, que nosotros intentamos de no precalificarles fuera del negocio, entonces si quieren unirse al

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

negocio, por supuesto les dejamos unirse al negocio. Hacemos que nuestra ayuda sea disponible. Pero muchas veces Ud. se dará cuenta rápidamente cuál es su nivel de compromiso y de nuevo, ¿tienen suficiente dolor en su vida como para ir más allá de lo que están ahora?

Por supuesto, mucho de eso es como lo hemos mencionado, simplemente es la falta de entrenamiento. La línea ascendente no está ahí para ayudar. Y si Ud. quiere ser una buena línea ascendente, una de las mejores cosas que puede hacer es dar un regalo de esta serie de entrenamiento.

Perez: Ahora Andrés, ¿cuál es uno de los pro o cuales son los pro en la publicidad para encontrar leads en el mercado frio?

Andrés: Bueno, la publicidad es agradable porque Ud. puede conseguir leads que responden directamente a su anuncio. Que significa que Ud. ha tenido un poco de capacidad de afrontarles con los beneficios o su mensaje de publicidad, específicamente para que tenga su oportunidad.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Los contra, por supuesto, Perez, es que cuesta mucho dinero. Estamos hablando de publicitar en una revista. Hasta la revista que Ud. está mirando, no es tan cara para publicitar, aun asi debe hacer buen esfuerzo ahi, de 500 dólares hasta 1000 dólares. Eso no incluye su método de respuesta como su página web o su número gratuito, asi como llamadas de retorno o envios de paquetes.

Y si Ud. quiere publicitar en varias revistas, debe tener un presupuesto adecuado para hacer esto. Ahora acepte el hecho que en realidad no puede escribir cualquier cosa en un papel y que esto sea su anuncio. Existen otras técnicas en cualquier cosa que hacemos, que marcarán una diferencia en su publicidad.

Hay muchos anunciantes en esa revista que no reciben absolutamente ninguna respuesta, mientras otros probablemente reciben una respuesta bastante buena. Y hay factores para eso. Básicamente es una buena publicidad. La pregunta es si Ud. como nuevo marketero de network, o un marketero de network sin experiencia, tiene las habilidades necesarias para desarrollar un anuncio asi. Y más importante, tiene Ud. la paciencia y las finanzas necesarias para probar, probar, y probar hasta que encuentre el anuncio que saque el mejor beneficio para Ud.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

En muchos casos, la respuesta es no. Y aún si lo tiene, ¿cómo está reproducido en la línea descendente?

Perez: Ciertamente. Muchas veces es como una alternativa al mercado frío que Ud. en realidad puede hacer un presupuesto para sus dólares de Marketing y adaptar para un número específico de personas que puede contactar cada mes por suscribirse a un servicio de lead.

Andrés, ¿cuál es uno de los pro de usar servicios de lead además de controlar ese costo particular?

Andrés: Ahora, Perez, hablemos de los pro de usar un servicio de lead, asumamos que es un servicio de calidad, como existen muchos de este tipo entre ellos el Leaders Club, que un servicio de lead de otra persona que publicita, va a presentarle un lead más común. Es alguien quien ha afirmado interés en un negocio basado en casa por responder a algún tipo de anuncio.

Perez, nosotros encontramos en las estadísticas que esos leads son tan buenos como cuando uno hace su propia publicidad. Quizá no del todo, pero la mayor parte son muy buenos. De esa

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

manera Ud. verá que hay buenos leads ahí, que hay gente que sólo está mirando, que hay gente que se arrepienta de responder a un anuncio etc. Así que Ud. tiene que filtrar uno por uno como lo haría con su propia publicidad.

Yo creo que el lema es, “Bueno, si hago mi propia publicidad, toda esa gente estará interesada en mi negocio.” Y eso no es el caso en realidad. A veces la gente sólo está mirando. A veces es alreves, ellos quieren captarle a Ud. como cliente, contarle de sus negocios, cosas así. Así que debemos tener eso en mente.

Cuando Ud. está usando el servicio de lead, está reduciendo los costos. Ud. está rebajando los leads a un nivel que puede manejarlo básicamente de un mes al otro. Y consigue el tipo de lead que responde a sus necesidades de Marketing.

Perez: Andrés, estabas hablando que la gente, si está haciendo su propia publicidad, está pensando, “Bueno, ellos estarán interesados en lo que estoy ofreciendo.” Pero muchas veces nos olvidamos cuando uno abre esa revista- y yo también lo he hecho. Unos años atrás, cuando estaba viendo una oportunidad o buscando oportunidades en que poder trabajar, abriría la revista y marcaría probablemente más o menos como 15 hasta 20 anuncios

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

diferentes. Y llamaría a cada uno de ellos para recibir toda la información para poder tomar una decisión. Lo hice más que una vez. Probablemente tenía un montón de revistas que he botado con los años. Cada una de esas revistas que he tenido, las revisaría para ver la información. Así que cuando una persona recibe una respuesta de alguien respondiendo a su anuncio, probablemente también ha respondido a muchos otros anuncios.

Tiene que recordar cuando consigue leads por un servicio de lead, es la misma cosa.

La gente está respondiendo a varios anuncios y respondiendo a varios tipos de cosas. Y eso no convierte leads frios en potenciales clientes calientes.

Perez: Andrés, ¿cuál es la mejor manera de que una persona puede empezar este proceso de convertir los leads frios en potenciales clientes calientes?

Andrés: Bueno, Perez, como estamos hablando de leads frios y potenciales clientes calientes, existe un proceso entre ellos, y esos son los leads cálidos. Debemos llevarles por este proceso. Ir

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

desde alguien con quien nunca hemos hablado, que no nos conoce, y no les conocemos; hasta alguien con quien tenemos algún tipo de relación, a quien podemos relacionar, y que ellos puedan relacionar a nosotros. Y eso es un potencial cliente caliente.

Escuchamos o vemos mucha gente ahí vendiendo leads y todos esos son leads frios. No importa si venden un lead por 0,10 dólares o por 10,00 dólares, son leads frios. No importa quien les habló antes, no importa que tipo de información tenga sobre ellos, son leads frios hasta cuando sepan quien es Ud., hasta que les importe a ellos.

Así que le toca a Ud., no puede dejar a otra persona hacer su trabajo. No le puede dar otra persona un potencial cliente caliente porque no es un potencial cliente caliente hasta que sepan quien es Ud., hasta que les haya hablado personalmente. ¿Y cómo se hace eso? Cómo Ud. establece una buena penetración con la gente?

Entienda que la gente es atraída por gente y no por ideas. Y ese es su mayor ventaja: Ud. es su mayor ventaja. Desarrolle Ud. mismo. Sea quien tiene que ser. Y verá que eso será su mayor ventaja.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Regresando a su actitud y confianza, de ser motivado, y vencer el miedo. Todos estos son aspectos de asegurar que Ud. sea capaz de hacer su trabajo, establecer relaciones. Y cuando hablamos de establecer relaciones, Perez, no estamos hablando de gran presión. Estamos hablando de establecer relaciones.

Perez: Hablemos del establecimiento de relaciones, de encargarse de los clientes potenciales y establecer una compenetración. Y tu dijiste que la gente es atraída por gente y no por ideas. Lo que encontré es que hay algunos áreas, cuando Ud. se está encargando de captar clientes y establecer la compenetración con la gente, hay preocupaciones previsibles por parte del cliente potencial con quien Ud. está hablando.

Ellos quieren estar seguros que pueden confiar en Ud. Que pueden confiar en su empresa, su producto. Ellos quieren ser comprendidos, que Ud. no sólomente entienda sus objetivos y sus miedos, si no también sus necesidades. Quieren estar seguros de que el valor de lo que Ud. está ofreciendo sea mucho mayor que el precio que ellos van a pagar. También tienen miedo de tomar una decisión equivocada. Y eso vuelve al hablar del mercado cálido, que la gente compra de personas quienes conoce

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

y en quienes confían. También compran y toman una decisión por sus propios motivos, y no por los de Ud.

Así establecer el proceso de compenetración con los clientes y poder crear una compenetración inicial, nosotros empezamos a sembrar las semillas de establecer la relación y poder seguir adelante. Y en realidad empezar, cuando estamos estableciendo una compenetración, y así poder tomar el próximo paso.

Andrés: ¿Cuáles son algunas ideas prácticas que podemos usar para establecer una compenetración con los clientes?

Perez: Un punto es averiguar que están haciendo actualmente. ¿En que tipo de negocio han estado involucrados? Averiguar, ¿cuanto tiempo están dispuestos a invertir? ¿Cuál es su nivel de interés? ¿Qué es lo que en realidad quieren alcanzar y en que están pensando para hacer?

Se trata de hablar sobre ellos y hacer que respondan. Y eso requiere la habilidad de escuchar. Ser capaz de hacer una pregunta al cliente potencial, de ahí sentarse y escucharle.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Yo sé como marketero de network, todos nosotros les queremos contar sobre nuestra empresa fenomenal y nuestros estupendos productos y servicios.

Pero al cliente potencial individual con quien estamos hablando en realidad no le importa mucho. Ellos quieren saber, “Qué hay para mi?” Y quieren saber, “¿Por qué debería hacer negocio con Ud.?” La gente tomará una decisión, 80% de su decisión está basado en quien será el patrocinador, versus veinte por ciento de cuál será la empresa o cuál será el producto.

Asi la gente estará involucrada en el negocio debido a Ud. como persona. Sin crear y sin poner ideas practicas basicas de cómo establecer una compenetración y hacer esto como su primer paso, Ud. se dará cuenta que mucha gente finalmente no participará en su negocio como quisiera.

Andrés:

Es algo que llamo Márketing de diplomácia en vez de Márketing de comandos SWAT. Cuando hacemos una llamada y decimos, “Hola, yo entiendo que Ud. posiblemente estará interesado en ganar algunos ingresos adicionales. Y estoy involucrado en un programa que me pone muy entusiasmado. Pienso que Ud. estará interesado.”

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Eso es solo la audacia de decir, “Ud. piensa que estaré interesado, si aun no me hizo ninguna pregunta.” Es como dar un patada a la puerta y decir, “Hola, únese a mi empresa.”

Eso no es de lo que estamos hablando porque eso es muy ineficaz. Es falta de respeto a su cliente potencial y no ayuda en nada para establecer una compenetración.

Perez: Márketing de comandos SWAT (risa). Es casi como reclutamiento de personal manejando por las casas... (risa)

Andrés: Si ya estamos hablando de eso..

Perez: La bolsa con el volante en la entrada de la casa..
Ahora hay diferentes métodos de contactar durante la captación de clientes. ¿Cuál es una de las maneras de contactar nuestro cliente potencial, Andrés?

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés: Bueno, hay tres maneras diferentes. Y esas son: usar el teléfono, la publicidad directa y el internet. Es importante asegurar, que no importa lo que esté haciendo, pero si que Ud. tenga un esfuerzo de Márketing balanceado. Que cuando Ud. esté haciendo su Márketing, cuando esté haciendo ese primer contacto, que use un acercamiento balanceado. Que cuando Ud.- estamos hablando de usar el internet, de usar publicidad directa, y de usar el teléfono - que no ponga todos sus huevos en la misma canasta. Porque cada uno tiene actitudes diferentes y distintas habilidades y podemos combinarlas para un acercamiento más sólido.

Una de las cosas de cuales vamos a hablar, es el acercamiento de captar clientes en dos pasos, donde podemos evitar decepciones por las llamadas frias. Pero mucha gente está de acuerdo con las llamadas frias porque se da cuenta que hay pros y contra ahí.

Nosotros usamos el teléfono por ejemplo, para captar clientes. Cuando hacemos unas llamadas frias para hacer el primer contacto por teléfono, por supuesto que tenemos los pro de que es relativamente económico. Las telecomunicaciones, siendo lo que son, están bajando cada vez más y más. Me acuerdo cuando empecé hace diez años en el negocio, que cuando uno tenía la tarifa de 0,25 dólares por minuto, estaba feliz. Y hoy día

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

consideraríamos 0,25 dólares por minuto un precio exagerado, para decir la verdad.

Así que los costos de la telecomunicación en realidad ya no es un factor importante. Uno puede pasar horas y horas hablando por teléfono por sólo unos dólares.

Los contras, por supuesto, son cuando Ud. está hablando por teléfono y se encarga individualmente de las personas, lo que también es un pro, porque Ud. puede cambiar su acercamiento. Si habla con 500 personas, por ejemplo, cuando llega a la conversación 500., se dará cuenta que Ud. será muy diferente hablando por el teléfono, que en la primer conversación. Verá que se está desarrollando y mejorando en su camino. Así que eso es uno de los pros.

Por supuesto, los contra son que Ud. no está tomando a cada persona de manera personal. Ud. está aguantando derrota. Y no mucha gente está hecho para eso. A mucha gente simplemente no les gusta tener ese no.

Pero dése cuenta de que la mayoría de la gente rechazará activamente o pasivamente su oferta. Activamente es como decir, “Déjeme tranquilo.” Y pasivamente es dónde

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

simplemente no están ahí o no le dicen ni si ni no, o algo así. Así que dése cuenta de eso.

Eso es lo que pasa con la publicidad directa. Eso pasa cuando Ud. practica cualquier tipo de Internet Márketing. La mayoría rechazará estadísticamente su oferta. Anunciantes por todo el mundo saben eso. Cuando Ud. recibe esa bolsa de publicidad colgada en su buzón, ellos saben que al menos la mitad de esas bolsas van a la basura aún antes que alguien las mire. No importa, porque aún les sirve. Y es la misma manera de que Ud. debe verlo, diciendo “Bueno, yo me hago de oídos sordos y manejo esos ‘no’.”

Con el correo tenemos una situación parecida donde podemos estar justo frente a ellos con nuestro correo. Lo bueno que podemos hacer con el correo es darle un poco de credibilidad, y un poco de vida útil y el correo se quedará un tiempo ahí. Algunos de ellos quedan en la bandeja de entrada por un tiempo. No siempre van directamente a la basura.

A veces si. Pero trabajamos por esto. Estamos ahí y podemos entregar nuestro mensaje personalmente al cliente potencial con nuestra publicidad directa.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Los contra son, por supuesto, que la publicidad directa cuesta dinero. Ud. tiene que pagar la tasa; debe pagar la impresión. Y tener el tiempo disponible para juntar todo eso. Y si Ud. mismo junta todo, por supuesto necesita su tiempo de producción. En otro caso Ud. pagaría a alguien para hacerlo.

Y por supuesto, Perez, también hay más métodos. Como el internet y el correo electrónico. Hablemos de eso.

Perez:

Cierto. El correo electrónico es definitivamente una manera de realizarlo a bajo costo . Además puede ser bien rápido para entregar los mensajes a la gente que Ud. está intentando de alcanzar.

Ahora, alguno de los contra, en este aspecto es que el Márketing de correo electrónico puede producir una respuesta mucho más baja que cuando está usando el teléfono o realizando publicidad directa. Además no hay vida útil. La gente puede pasar una fracción de segundos mirando al asunto del correo electrónico que acaba de llegar. Y ellos toman una fracción de segundo para decir, “¿Lo guardo o lo borro?” La mayor parte del tiempo, finalmente lo van a borrar.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Así que Ud. tiene que poder llamar la atención asegurando que la persona va a responder. Creo que muchas veces, cuando la gente está pensando en señalar un correo electrónico diciendo, “Eso va a ser muy fácil y simplemente mandaré a una gran lista de personas”, ellos a veces actúan muy rápido y mandan el mensaje antes de estar completamente preparados para llevar el mensaje al mercado. Eso puede crear cuestiones negativas como de ser acusado por mandar correo no deseado o quizá mandar a gente que está diciendo, “Bueno, porque Ud. me ha mandado esto,” y ahí poniéndose frustrado con Ud. como persona.

Creo que practicando Márketing de correo electrónico, una persona en verdad debe saber cual es su objetivo. Y es lo mismo con captar o contactar clientes potenciales por teléfono, como con el correo, de saber cual es su objetivo. ¿Qué quiere alcanzar y cuál es su objetivo principal en contactar esa persona?

Estoy viendo una variedad de diferentes tipos de Marketing. Verdaderamente pienso que si las personas hacen una mezcla en el Márketing, les va a ayudar a recibir mejores resultados a si mismos, más que si se concentran estrictamente en el teléfono, la publicidad directa o el correo electrónico.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés, ayer estamos hablando de lo que alcancé en los negocios y muchas veces tratando sobre cuestiones de gestión. Y cuando los negocios, como negocios de Network Márketing, están creciendo, las tareas y las acciones que uno debe tomar en realidad empiezan a crecer cuando su negocio comienza a crecer.

Muchas veces la gente que está empezando con el Network Márketing no tendrá el dinero para promocionarse eficazmente. Entonces tienen que poder hacer las cosas a bajo costo o sin costo. Y en realidad ensuciar sus codos y pelar sus rodillas en salir y aprender el proceso.

En vez de pagar estrictamente a alguien, porque no tienen el dinero para pagar a quien realiza las acciones.

Pero no he visto ni una sola persona en el Network Márketing, que ha entrado al Network Márketing y ha construido un gran éxito con el Network Márketing sin estar al frente de todo y realizar las acciones necesarias, o lo que a veces es calificado de trabajo rutinario monótono, como para hacer que su negocio funcione.

Cuando hablamos de métodos de Márketing, sea por teléfono, por correo o por correo electrónico, en verdad estamos hablando de un método que va hacer que la gente levante su mano y diga,

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

“Hola, quiero recibir más información.” Y Ud. puede hacer una llamada fria, llamando a la persona por teléfono, puede mandar por correo y tener a la persona respondiendo su anuncio y diciendo, “Hola, quiero recibir más información.”

Lo hace mucho más fácil el contactar a la persona cuando está levantando su mano, “Hola, quiero recibir más información”. Asi que no estamos diciendo que cada uno tiene que hacer llamadas frias. Es uno de los métodos de poder generar ese contacto inicial.

Perez: Ahora Andrés, al generar este contacto inicial, siempre recomendaste un acercamiento de captar clientes en dos pasos. ¿Cuál es el acercamiento de captar clientes en dos pasos?

Andrés: Bueno, Perez, como nosotros hemos trabajado con gente, el miedo del teléfono probablemente nos parece ser el mayor miedo de esa industria y es un gran estorbo. Es un gran obstáculo que impide que la gente siga adelante y alcance éxito. Asi que hemos creado una alternativa. No es algo que necesariamente nosotros hemos inventado, pero es algo que hemos perfeccionado y esto es el acercamiento de captar clientes en dos pasos.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

En vez de hacer una llamada fria y manejar ese rechazo directo lo que nosotros hacemos en verdad es tener una forma alternativa de contacto. De promocionar basicamente nuestro negocio hasta un punto donde el cliente potencial va a levantar su mano y decir, “Bueno, yo quiero recibir más información.” Y esto es solamente para cumplir la primera parte del trabajo. Asi que no tenemos que manejar el rechazo de manera directa, no tenemos que manejar personalmente la llamada fria. Pero si, Perez, es que cuesta un poco más de dinero. Cuesta un poco más de tiempo de dar. Y esas en si ya son estorbos.

Como dijimos que no hay nada perfecto ahi. Y por eso le preguntamos de observar su empresa objetivamente y darse cuenta, “¿Sabe que? Hay pros y contra.” Todo tiene sus pro y sus contra. Entonces si Ud. entiende eso, sabe donde está su posición. Y Ud. puede promocionar adecuadamente su negocio, asi que aproveche de sus pro y minimice sus contra.

En verdad Perez, es cuestión de ser eficiente. Lo bueno del acercamiento de captar clientes en dos pasos, es que podemos ver cuando la gente está creciendo un poco en su negocio, hablamos de establecer un orden de prioridades. Priorise y cuando su negocio crece quiere decir que está haciendo las cosas

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

de una manera diferente. Y especialmente cuando su presupuesto empieza a crecer y Ud. tiene un presupuesto que puede usar para establecer su negocio, sólo es cuestión de ser eficiente.

Pregúntese a si mismo,” ¿Cuántas personas puedes llamar en un día?”

Existe un límite físico para el número de personas que puede llamar en un día. Y ahora, si cada una de esas personas levantara su mano y diría,” Me gustaría recibir más información.” Eso no es el uso más eficiente de su tiempo, en vez que tener que manejar los ‘no’, el rechazo y los ‘quizá’. Asi que es una de las buenas ventajas de tener ese acercamiento de captar clientes en dos pasos. Y de verdad, ahora de nuevo nos lleva al principio donde vamos a hacer ese primer contacto. Mucha gente practica el acercamiento de captar clientes en dos pasos mandando postales. El cliente potencial les llama y después ellos le mandan un paquete simpático con un video dentro. Y de ahí nunca más escuchan nada; escuchan absolutamente nada de él. Muerto. Silencio. Si tienen suerte quizá alguien se va unir. Pero sobre todo es un proceso muy costoso e ineficiente.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Lo usamos de una manera muy distinta, y eso es sólo ahora la manera para nosotros de encontrar lo que llamamos leads cálidos. Ya no son frios porque han respondido directamente a nuestro anuncio. Es más eficiente porque sólo podemos contactar un puñado de personas en una base o la cantidad de gente que debemos contactar. Y ya estamos viendo una lista objetiva con cual empezar.

Asi que estamos filtrando aun más detallado. Ahora sólo nos vamos a encargar de las personas que han levantado su mano. Y ahora seguir para hacer ese primer contacto.

Perez: Entonces en realidad se trata de vencer esa llamada fria por poder dar un poco de garantía en las manos del cliente potencial y darle un poco de información. Y de ahí él contacta a Ud. para decir, “Hola, quiero que me llame. Tengo una pregunta.” Eso está sembrando una semilla. Y regresa al tema de sembrar la semilla en la captación de clientes.

Andrés: Si. Por supuesto el hecho es que Ud. puede hacer esto directamente por teléfono. Claro que puede. Y yo le animo a

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

hacer esto, de agarrar el teléfono y hacer llamadas frias. Pero si esto es un gran obstáculo para Ud., dése cuenta de que si invierte un poco de dinero en esto, puede vencer algo del obstáculo eliminando esa primera llamada fria y ahora tener un potencial cliente cálido.

Eso no significa que Ud. no hable por teléfono. Porque si no va hablar por teléfono no va a establecer un negocio. Igual podria alejarse y hacer otra cosa, porque si no usa el teléfono no puede establecer una relación. Entonces todo esto debería llevarnos nuevamente a querer llamar al cliente potencial. Y ahora lo que queremos hacer, es hacerles algunas preguntas.

Perez: Hacer el primer contacto es extremadamente importante. El propósito número uno de la llamada es poder llamar por teléfono y calificar al potencial cliente particular. Y aun si han respondido a Ud. y levantado su mano diciendo, “Hola, quiero recibir más información,” puede ser que no sean completamente calificados.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Asi que Ud. debe tomar un paso más que el de calificar. Califique el interés que ellos están demostrando en lo que Ud. está ofreciendo. Que tengan el deseo y el tiempo de poder establecer el negocio, como también el dinero para poder invertir en el comienzo de algo - o que al menos entiendan cual es su situación economica para poder empezar.

Andrés: Asi que de verdad el propósito de la primera llamada debería ser algo que hemos dicho ante de tiempo, decir, "Bueno, queremos darles un cassette. Queremos darles un video. Queremos que vean nuestra página web." Y de ahi toda nuestra conversación debería estar adaptada a esto.

De lo que estamos hablando, Perez, es captar clientes y no de vender. Eso hemos mencionado antes. Vender es cuando Ud. llama y dice, "Hola, tengo una gran oportunidad. Se que Ud. estará interesado". Vender es presentar. Vender, para todos los intentos y propósitos, es decir; yo le digo a Ud. que debería hacer.

Y eso no funciona si Ud. está hablando de establecer una penetración y cambiar leads frios en potenciales clientes

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

calientes. ¿Qué es lo contrario de esto? ¿Qué en realidad es captar clientes?

Perez: Bueno, captar clientes en verdad es donde Ud. está pasando por un proceso de clasificación. Justo como los campesinos siembran semillas y pueden hacer crecer su cultivo, no cada semilla que Ud. siembra va a prosperar en una buena cosecha. Y es igual en el Network Márketing, cuando Ud. está clasificando las semillas o los leads, es decir, esas personas que está contactando, no todos van a prosperar en una relación. No todos harán negocios con Ud. Verá que la mayoría de ellos ni siquiera va hacer algo referido a los negocios con Ud.

Asi que en este proceso de clasificar, mucha gente confunde los dos. Y cuando contactan un cliente potencial, haciendo ese primer contacto inicial, intentan de decirle que buena es la empresa la cual están representando. Que bueno es el plan de pago. Por que hace tanto sentido para Ud. de poder entrar a mi negocio. Por que no lo hace, si todos están entrando inmediatamente. ¡Asi que tiene que juntarse ahora!

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

El cliente potencial en realidad está pensando, “¿Y que importa? ¿Qué hay para mi?” Quieren saber exactamente que hay para ellos. El captar clientes realmente le permite clasificar y averiguar si están verdaderamente interesados en ver lo que Ud. está haciendo. Hay una diferencia mayor, si Ud. cambia y empieza a captar clientes y de ahí empieza a poner mensajes que en realidad está intentando de vender, Ud. se sentirá bien frustrado. Especialmente cuando el cliente le dice, “Bueno, no estoy interesado,” y cosas así. Entonces es algo como una comprensión entre captar clientes y vender, y en este contacto inicial, verdaderamente estamos hablando de un proceso de clasificar y encontrar la gente que está interesada. Y de sentarse y hablar más sobre lo que Ud. está ofreciendo además de tener el nivel de interés.

Una vez que Ud. tenga a la persona en esta posición, lo que realmente llega a - vamos a hablar más tarde sobre eso como una entrevista - es pasar ese tiempo ayudándoles a tomar una decisión y presentarles la información diferente sobre el negocio que Ud. está representando. Nuevamente vuelve al decir que captar clientes es un juego de números. Vender y reclutar trata sobre relaciones.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Pero no puede llegar a la fase de vender o la fase de reclutar, a menos que empiece con la fase de captar clientes y conseguir personas que en realidad puede contactar.

Andrés:

Quiero tocar nuevamente la frase de, “Que hay para mi” desde un nivel de Márketing. Creo que de verdad no se puede subestimar el poder de esto. Si Ud. está mirando su material de Márketing - sea su carta de venta, su anuncio, el material de promoción de su empresa, el cassette o video de su empresa - quiero que Ud. lo mire desde el punto de visto de su cliente potencial, quizá es la primera vez que lo mire. Pero quiero que Ud. lo mire desde el punto de vista de su cliente potencial para decir, que ellos se están preguntando a si mismos, no siempre conscientemente o subconscientemente “¿Que hay para mi?”

La presentación y el enfoque total debería estar en su cliente potencial, en lo que hay para el. Ellos quieren saber, “¿Cómo esto me va hacer más feliz? ¿Cómo me va a hacer más próspero? ¿Cómo me va hacer más rico? ¿Cómo me va a ayudar de alguna manera o forma?” Ud. no les importa a ellos. No les importa que ha hecho, necesariamente. No les importa su empresa o cuales son sus productos o que buenos son sus productos, si Ud. no

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

puede relacionar esto con el beneficio que va a ser para ellos. Y esto en realidad va al fondo de beneficios contra características. Mucha gente no entiende esto. Cuando Ud. mira estos anuncios, Perez, como hemos hablado de las revistas, puede ver mucho de, “Oh, tenemos un plan de pago de cinco-por-siete, uno de tres-por-cuatro, o de tres niveles, 80% de pago,” y quien sabe que más. Y estas son características. Y cuando un cliente potencial lee esto y dice, “Bueno, ¿qué hay para mi?” En realidad hay sólo un pequeño porcentaje del mercado que se va a fijar en esto y decir, “Oh, es este tipo de plan de pago. Entiendo que significa esto.”

Muchas veces tenemos que alejarnos de la jerga. La gente no siempre entiende que es una línea ascendente o descendente. Que una línea ascendente es la persona y el grupo de gente que le ha introducido al negocio. Y su línea descendente es la gente que ha sido traída al negocio de su empresa, la gente de que Ud. obtiene provecho. Quizá es importante aclarar esto.

Y eso es cuando volvemos a hacer preguntas, de esa manera Ud. sabe que tipo de nivel de comprensión tienen. ¿Han trabajado en el Network Márketing en el pasado? ¿Entienden cuales son los terminos? Porque si Ud. empieza a hablar de esto y ellos no

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

entienden lo que es, piensan que es un idiota, número uno. Y número dos, no se sienten como si eso fuera algo que podrían hacer, porque no lo entienden.

Perez: Cierto. Y eso en realidad, como estamos hablando de reclutar, como en la medicina, de hacer una prescripción antes del diagnóstico, y eso es realmente una negligencia.

Andrés: Correcto.

Perez: La misma cosa cuando estamos reclutando, es que en verdad debemos poder escuchar al cliente potencial. Y eso realmente funciona por hacer preguntas. Creo que las habilidades de escuchar, en realidad son habilidades olvidadas. Muchas veces pasamos por la enseñanza donde nos dicen que debemos poder hacer - nos enseñan a leer, a hablar, nos enseñan todo lo que es de comunicar, salvo que no haya una gran énfasis en las habilidades de escuchar. Y Andrés, hablamos muchas veces sobre las habilidades de escuchar y como aumentarlas. ¿Cuáles son las maneras como una persona podría escuchar mejor a su cliente potencial?

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés: Bueno, obviamente Ud. no puede escuchar si está hablando. Así que haga preguntas y cálese. Déjele al cliente potencial responder a esas preguntas. Haga preguntas abiertas, para que no sean respuestas de 'sí' y 'no'. Los clientes potenciales son felices al hablar de sí mismos. Si Ud. les pregunta sobre su experiencia con el Network Márketing, y si tienen alguna experiencia, verá que están dispuestos a ser abiertos y a intercambiar el mundo con Ud.

Hicimos un experimento en internet donde preguntamos a la gente para intercambiar su fracaso y éxito del MLM con nosotros. Y por supuesto recibimos diez historias de fracaso por una de éxito. Creo que eso es siendo generoso. Hay mucha gente que ha compartido detalles inmensos con nosotros sobre sus fracasos y éxitos en el Network Márketing porque simplemente hicimos esa pregunta.

Así que quizá hay algo que Ud. necesita para estar aclarado, pregunte a sus clientes potenciales de aclarar algo. Préstelo atención. Y por favor, no les interrumpa. Si están hablando déjeles terminar su pensamiento.

Y otra cosa es que Ud. tome nota cuando está hablando con ellos para que se acuerde. Y no sólo para esta conversación, si no

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

también para más adelante. Ud. no sabe que impresión le da a su cliente potencial, si vuelven a hablar y se acuerda de quien es él y de que han hablado.

¿Cómo se hace esto? Bueno, Ud. guarda una tarjeta de tres-por-cinco con su nombre anotado, con el nombre del cliente potencial, y algunas noticias. Puede usar un programa de computadora, que probablemente sea el preferido de la gente. Pero otra vez estamos hablando de presupuestos. Así que use un programa como ACT o Maximize que puede llevar la cuenta de muchos, muchos clientes potenciales.

Y ahí Ud. verá que, cuando empieza a hablar con cientos de clientes potenciales, es bien difícil de guardar claramente a todos en su cabeza. Esas noticias le hará recordar esa conversación y hacerlo refrescar de nuevo. Y cuando ellos están hablando, Perez, ¿cuáles son algunas de las cosas a las cuáles debemos estar atentos?

Perez: Bueno, debemos estar atentos a las ideas y no las palabras que están diciendo. Y muchas veces cuando estamos hablando con un cliente potencial y escuchamos lo que estamos diciendo, quisieramos estar en la posición del cliente potencial. Lo que nos

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

ayudará a entender de una manera más efectiva lo que realmente nos están intentando de decir.

Queremos estar atentos a los sentimientos que hay detrás de las palabras que dicen. Puede ser que no siempre dicen lo que realmente quieren decir. Dándose cuenta de su habilidad de escuchar, siempre cuando una llamada no va exactamente como yo lo esperaba, me pregunto a mi mismo, “¿Quién habló más?” Y la mayoría del tiempo cuando una llamada no va bien, en verdad hablé más en vez de escuchar.

Así que hay que darse cuenta. Ud. debe escuchar 80% del tiempo cuando está en el teléfono y hablar sólo 20%. Y lo que su cliente potencial tiene que decir es mucho más importante de lo que Ud. tiene que decir.

Escuchando al cliente potencial, le podrán revelar, así como hacer las preguntas adecuadas, ellos le van a revelar a Ud. porque están buscando un negocio, que les motiva. En realidad hará que sean más abiertos. Teníamos una llamada de entrenamiento hace unas semanas, con una persona. Y la señora inmediatamente empezó a contarme sobre sus hijos y todas las cosas que está haciendo. Hasta hizo comentarios sobre su esposo, bromeando, que él le dijo para empezar con un negocio,

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

y justo habían hablado sobre esas cosas. Fue como una buena amiga que no habia visto hace mucho tiempo, que me estaba dando toda esa información.

Creo que si la manera de la gente de llegar a las personas es más por hablar que por escuchar, se engañan a si mismos igual que engañan al cliente potencial por una decisión informada y sensata. La manera en realidad de como ayudar a la gente para tomar una decisión sensata y que se junten a su negocio, es realmente escucharles. Y no tomar conclusiones apresuradas.

Como has mencionado Andrés, la gente siempre está pensando, “¿Cuánto hay para mi?” Quieren saber donde está el beneficio. Y si llega a tomar conclusiones apresuradas pensando, bueno, como ellos están haciendo ese comentario particular, diciendo quizá, “Bueno, en realidad no tengo el dinero.” Ud. toma una conclusión apresurada y dice, “Ok, pues, tengo que irme, “ o lo que sea. O lo descarta sin fijarse bien, sin hacer más preguntas y sin hacer que colaboren un poco más dando su opinión, así Ud. verá que va a poner fin a muchas llamadas en vez de involucrar a la gente.

En realidad se trata de involucrar al cliente potencial en la conversación. Y Ud. debe escuchar por motivos. Debe escuchar

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

por indicios, cosas que ellos están mencionando. Y mientras más haga hablar al cliente potencial, Ud. estará muy sorprendido de cuanta información general y personal le va a revelar la gente.

Me refiero a que, a veces llegan hasta revelar su talla de zapatos. Ud. simplemente no sabe, nunca sabe lo que le van a contar. Muchas veces la gente necesita a alguien con quien descargar sus problemas. Justo como se irían a un doctor, contando que les duele, ellos le van a revelar la misma cosa a Ud. cuando está captando clientes para establecer un negocio. Y eso le va a dar mucha información inmediata que puede usar cuando va a los siguientes pasos de su entrevista, del proceso de captar clientes, y poder ayudarles en realidad a tomar una decisión informada.

Pasando por muchísimos fracasos y derrotas dentro de su propio negocio, veo el tiempo cuando hablé mucho y escuché muy poco, que diferente sería mi negocio y que gran crecimiento tuviera si hubiera tomado un poco más tiempo para escuchar a los clientes potenciales. Una cosa que Ud. en realidad puede hacer cuando está escuchando y cuando responde a la gente, es sonreír. Sea capaz de sonreír y hacer unas bromas, ser un poco gracioso o sea real dentro de su conversación.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Muchas veces es así, que queremos imponer nuestro mensaje a la gente, pero existen también las áreas críticas como de escuchar y escuchar a su cliente potencial, cuando está intentando de establecer una comunicación y establecer una relación. Siempre hablar con otras personas sobre lo que ellos quieren y no sobre lo que Ud. quiere. Porque al cliente potencial en realidad no le importa lo que quiera Ud. Ellos están interesados en que hay para ellos. Y siempre están pensando eso en el fondo de su mente.

Andrés: Perez, como estamos hablando, sé que hay gente que se está preguntando, “Vaya, eso suena como un proceso bien largo y prolongado.” ¿Cuánto tiempo duran estas llamadas generalmente?

Perez: Bueno, cuando hago ese contacto inicial con una persona, normalmente son como ocho a diez minutos aproximadamente. Yo investigo si, “¿Es una buena hora para Ud.?” Siempre pregunto eso al cliente potencial porque a veces quizá están haciendo algo. Pueden estar cuidando a sus hijos. Pueden estar -

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés: Sus hijos gritando al fondo.

Perez: Podrían estar cenando. Podrían estar en una pelea con su pareja y Ud. justo lo interrumpió. Y todo esto trata del momento portuno. Si Ud. respeta el tiempo de ellos, eso va a ser mucho más eficiente que interrumpir y decir, “¡Hola!”

Y siempre les digo a la gente cuanto tiempo va a demorar. Normalmente son como diez a quince minutos, si tiene ese tiempo ahora mismo. Si no es un buen momento, me dan una hora para llamar de nuevo. Pero alguna gente simplemente toma de cuatro a cinco minutos, establece un poco de compenetración, y de ahí les manda al siguiente paso. Eso depende totalmente de Ud. como lo hace. Pero es un proceso bastante, bastante simple.

Andrés: Ahora Perez, ¿tu usas un guión cuando está haciendo tus llamadas?

Perez: Si, yo uso un guión. Pero no lo uso como un guión predeterminado de leer palabra por palabra. El guión se ha vuelto

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

como parte de mi propia personalidad, parte de la manera de comunicarme con la gente. Sobre todo lo uso como un perfil, una guía para ayudarme en la llamada para saber ciertos puntos que estoy abarcando.

Además ayuda mucho cuando Ud. habla con el cliente potencial, que dice “Sólo dígame que está ofreciendo,” y le hacen como veinte preguntas, eso le ayuda a poder controlar un poco más la llamada. Que Ud. sepa que tiene que abarcar ciertos puntos y que responda a sus preguntas. Pero hay cosas que ellos pueden preguntar, que van a ser respondidas con otros tipos de materiales o en otros lugares que puede mandarles, en una página web, un fájx o información que les puede mandar por correo. Pero pudiendo usar un perfil, definitivamente va a ayudarle a seguir el camino y asegurar que esté abarcando estos pasos necesarios en este primer contacto inicial.

Andrés:

Ahora Perez, hemos incluido tu guión probado por el mercado como parte del curso, en el workbook. Que es una ventaja valiosa porque tu lo has probado con miles de llamadas. Vamos a ver esto un rato y ilustrar para los oyentes como funciona esto y como pueden adpatarlo para su empresa particular.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Perez:

Cierto. Siguiendo este guión de reclutamiento que ha sido probado por el mercado, yo usé exactamente este guión en mi propio reclutamiento, dentro de mi negocio desde el año 98. Es un guión que yo mismo he usado, tenía cientos de personas en mi línea descendente, cientos de personas en la línea de cruce dentro de mis organizaciones que han usado este guión probado en el mercado. Así que no son solamente cientos o miles de llamadas en que esto ha sido probado, en realidad son decenas de miles de llamadas en las cuales la gente ha usado estos guiones.

El guión no será mágico ni la gente entrará inmediatamente a su negocio. Lo que hace el guión es que en realidad le ayuda a poder establecer su propia paciencia en este proceso de reclutar. Si impone a un cliente potencial, él va a imponerle igualmente, así que Ud. tendrá que tener paciencia. Ud. debe tener una motivación renovable y acción constante en lo que está haciendo. Y usar ese guión le ayudará a desarrollar confianza y actitud, de lo que antes hemos hablado.

Ahora la primera cosa que Ud. debe hacer es calificar el cliente potencial con cual está hablando. Yo normalmente califico en tres áreas, y este guión está diseñado por estas tres áreas. El interés, el deseo que ellos tienen, y el dinero para empezar.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Ud. verá que si lo usa en cada de sus llamadas iniciales cuando está hablando con la persona, se convierte en una costumbre. Que Ud. siempre va a acordarse, o intentar acordarse de que debe calificarles. Y esto es su objetivo principal en la llamada inicial.

Ahora, si hago esto, explico justo en el guión, cuando estoy hablando con un cliente potencial, el motivo principal de mi llamada es que recibí su nombre en una lista de personas que recientemente expresaron interés en un pequeño negocio o negocio desde casa. ¿Sigue buscando o ya encontró lo que buscaba?

Y si han encontrado lo que estaban buscando, entonces lo uso como una alternativa siempre. Tengo servicios de apoyo que uso en una fuente de lead, y de ahí siempre llevo la llamada a otra dirección. Pero si no encuentran lo que están buscando y siguen en el mercado de búsqueda, empiezo a hacer preguntas diferentes que van a establecer una compenetración. ¿Primero quiero saber si para Ud. es un buen momento de hablar? ¿Tiene unos minutos para que podamos hablar y para asegurar que esto hace sentido? Doy una pequeña introducción de quien soy y de que empresa respresento.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Pero cuando Ud. mira el guión y el workbook, como probablemente lo está haciendo ahorita, es que yo no enfoco mucho en la empresa que represento. Estoy enfocando 95% del tiempo en el cliente potencial. Enfocando en ellos va a alcanzar mucho más que cuando enfoco en decir, "Tengo una buena empresa, tengo un buen producto, un buen plan de pago. Y Ud. tiene que juntarse a mi negocio." Andrés, antes has mencionado otro guión, o habias leído un poco de un guión que ha llegado a tu escritorio, explicando que es más que decir a la persona, "Hola, Ud. estará interesado en esto." Nuestro guión está diseñado para encontrar información general e información crítica que ayudará al cliente potencial de tomar en realidad una decisión informada y sensata.

Andrés

Asi es, Perez, y es diferente si Ud. le dice, "Hola, Ud. estará interesado en esto," contra lo que ellos mismos llegan a concluir, "Estaré interesado en esto." Si su cliente potencial dice algo, probablemente vale mil veces más que cuando Ud. intenta de sugerirles o solamente les dice. Es importante escuchar y poder adaptar en si su presentación. Y como dije antes, simplemente

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

decir “Hola, Ud. estará interesado en esto,” es atrevido en el mejor de los casos, y maleducado en el peor.

Perez: Si, y esto es verdad. Es maleducado. La gente empieza a pensar, “Bueno, ¿cómo sabe? Si Ud. no sabe nada sobre mi.” Y ellos pueden volverse bien defensivos.

Perez: De la manera como está escrito el guión, que ha sido probado en el mercado, en realidad le pone en una posición como de una persona que está ahí para ayudar. Ud. va a proporcionar una solución. Pero no puede proporcionar una solución si no sabe que le preocupa a la persona o que en realidad está buscando.

Yo he tenido clientes potenciales que me decian, “Quiero establecer un taller mecánico.” O, “Quiero establecer una empresa de contabilidad,” o algo para hacer desde casa que no es el Network Márketing. Siempre les hago muchas preguntas diferentes de que están haciendo, porque quieren hacer esto y porque están interesados en esto, que otro tipo de negocio han visto.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Haciendo esas preguntas, muchas veces se ha revelado que no han seguido en particular estos sueños o este tipo de negocio, porque en realidad no han tenido el dinero para poder hacerlo.

Tenia un caso de un señor, que estaba viendo como trabajar de mecánico para carros y establecer un taller de reparación diesel. Bueno, sé de otros personas que están en este negocio, que las herramientas y el equipo para poder empezar con el negocio, probablemente a este señor le va a costar de 40.000 a 50.000 dólares.

Andrés: Aún antes que empiece con el Márketing.

Perez: Cierto. Y ese fue una gran cuestión. Y la gran cuestión que no tenía el dinero.

Bueno, ahora la alternativa es conseguir financiación. Pero cuando hablamos de esto, cuando la gente le empezó a decir, o él empezó a aprender que tenía que hacer un plan de márketing escrito de manera detallada, eso fue algo para cual él no tenía la habilidad, ni tenía el dinero para contratar alguien quien lo haga.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Asi que él fue capturado en un círculo vicioso. Él tenía una idea, un sueño, pero no tenia los recursos para hacerlo. Entonces empezamos a hablar sobre una alternativa como en realidad podía establecer estos ingresos, para hacer todo lo que quizo. Y eso fue por estar involucrado en el Network Márketing. Asi que se convirtió en un momento oportuno para hablar del Network Márketing y como eso podía adaptarse.

Estas son cosas, como cuando Ud. inmediatamente habla de su empresa y no escucha y hace esas preguntas para calificar, está manando un mensaje que quizá no sea apropiado para este particular cliente potencial. Usando el guión Ud. quiere saber, “¿Ellos tienen el tiempo de poder establecer el negocio ahora mismo?”

Siempre pregunto a la gente, “¿Ud. tiene de ocho a diez horas por semana ahora mismo para invertir en el negocio?” La mayoría de veces le van a decir que si. También depende de si les gusta lo que están viendo. “Si le gusta lo que está viendo, ¿hay alguna razón porque Ud. no podría empezar ahora mismo?”

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Eso quizá va a crear un comentario, depende de cuanto cuesta o puede ser que otra persona está involucrada, quizá su pareja o quien sea. Pero yo no insisto mucho. Sólomente califico que haya interés. Que ellos puedan empezar inmediatamente y tengan el tiempo. Y el tercer área de calificación, que mucha gente tiende a omitir, porque tiene miedo de hacer esa pregunta, de decir, “¿Ud. tiene el dinero para empezar en este negocio?” Yo prefiero preguntar si la persona tiene 500 a 1.000 dólares para invertir ahora mismo.

Teniendo 500 dólares para invertir en el negocio - aunque en mi negocio primario no cuesta 500 dólares para empezar. Pero sabiendo si tienen 500 dólares para invertir me va a decir, “¿Ellos tienen dinero para apoyar su negocio? ¿Tienen dinero para materiales de Márketing?”

Eso puede llegar a que si Ud. no pregunta a la persona, y que de un segundo al otro están llegando al fin de la conversación, y Ud. ha ido por todos estos pasos de mandar materiales, y ahora descubre que no tienen el dinero para poder empezar, quizá pensará que sea por otra razón. Pero si Ud. hace la pregunta ya desde el principio, puede decirles, “No se preocupe por parte del dinero. Tomemos una decisión sensata, una decisión informada.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Asegúre que haga sentido. Y de ahí vamos a ser creativos y encontrar una solución para la parte del dinero.”

Ud. verá que cuando cuenta eso a la gente, ellos en realidad van a ser más abiertos y Ud. empezará a escuchar muchos otros comentarios de cosas de como han luchado. He tenido gente que me decía que nunca había tenido a alguien trabajando con ellos para presentar un negocio de esta manera. Si Ud. ayuda a una persona a tomar esas decisiones de esta manera, ellos van a tomar una decisión mejor. Ellos van a quedarse un poco más tiempo en su negocio, y así les va a dar la oportunidad de aprender un poco más. Y Ud. siempre puede volver, cuando ellos están diciendo, “Bueno, no tengo el tiempo.” “Ok, cuando hablamos originalmente, Ud. dijo que tenía ocho a diez horas por semana, ¿y que cambió de esta posición?” Así le ayuda a poder tomar esa decisión más grande ahí.

La otra cosa que preguntamos en el guión y que es importante, es “Ud. tiene acceso al internet?” Teniendo el internet, bueno, hemos pasado el año 2000. Estamos en un tiempo en que la tecnología es muy común/extendida en nuestra vida cotidiana. Y una persona sin computadora, si no tiene computadora y acceso al

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

correo electrónico y no tiene 500 de dólares para invertir en un negocio, ¿cómo va a poder promocionar su negocio?

Y tradicionalmente hemos hablado sobre esto; hemos hablado sobre los diferentes métodos de Márketing. Creo que si una persona no tiene eso, lo que realmente necesitan es un trabajo. Digo a la gente, “Si Ud. no tiene las herramientas, ¿cómo va a establecer el negocio?” Y cuesta dinero. Para mandar mil postales, Ud. debe pagar probablemente 165.00 hasta 200.00 dólares para los postales. Ahi sus leads, los sellos y los gastos ascienden a 400.00 o hasta 500.00 dólares. Pienso que una persona estuviera mejor, si en vez de invertir de esa manera en estos materiales, realizar su primera inversión en las herramientas de internet y de ahi empezar desde este punto. Asi que nunca estoy apurado de conseguir la persona. De decir, “Ok, te llevamos a bordo y de esas cosas nos preocupamos más tarde.”

Andrés:

Y parte de eso simplemente es de no estar desesperado. Pienso que para la gente nueva es una lección dura que tienen que aprender -

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Si Ud. no tiene muchas personas en su organización, siente como que cada persona será la persona crítica. Ud. tiene que conseguir todas las que pueda.

Pero pienso que Ud. se hace un daño por tener gente en su organización o conseguir gente que en realidad no debería estar ahí, si no les califica. Y aun si les califica, como hemos mencionado antes, no todos van a ser un éxito para ser lideres. Entonces quiere pasar su tiempo con la gente que merece el tiempo que Ud. está invirtiendo. Ud. quiere aprovechar lo mejor de sus esfuerzos. Y si tiene que dar la mano a alguien por que él no puede, porque no tiene el dinero para estar involucrado en el negocio y apenas puede juntar suficiente dinero para pagar la calificación en la empresa, ellos probablemente no van a poder seguir mucho más.

Afortunadamente la cosa mala viene que la gente deja todo el negocio y no tiene nada bueno que decir sobre el negocio. Eso tiene sus raices en la reputación de las industrias porque en realidad no hemos sido profesionales en nuestro Márketing, por gran parte. Y esto es algo que realmente tiene que terminar. Y si termina, hace una una gran diferencia.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Perez, estás viendo que este guión funciona día a día con los clientes potenciales. Y si no nos preocupamos por la persona individual y que debemos tener esa persona en nuestra organización, ¿qué efectos tiene para nosotros?

Perez: Bueno, en realidad le da a Ud. una confianza fuerte y una buena actitud. Creo que eso está dentro de la física - si Ud. está intentando de empujar, va a tener resistencia.

Andrés: Cada acción tiene una reacción igual y contraria.

Perez: Cierto. Eso es lo que estoy queriendo decir. Pero es algo referido al cliente potencial, si Ud. suena como si está apurado, y que les quiere hacer firmar en la línea punteada, es la misma cosa como si hubiera estado en un taller de reparación de carros usados. Todos hemos estado en un taller de reparación de carros usados. En un taller de ese tipo Ud. siempre siente esa presión que están intentando venderle algo. Y Ud. está pensando, “Si hago esto,”

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

en el fondo de su mente algo le dice que algo va a salir mal y que le van a engañar o algo asi.” Y si tiene la actitud y la paciencia de trabajar con la gente y ayudarle a tomar una decisión informada, Ud. va a parecer una persona mucho más confiable. Ellos van a confiar en Ud. por no haberles impuesto una decisión. Que en realidad se volvió idea propia de ellos mismos para hacerlo.

Y en este guión que estamos usando, hablamos de como se vuelve en su propia idea. Si califican y tienen el tiempo, el dinero para empezar inmediatamente, Ud. puede mandarles a hacer un poco de tarea.

No vinculo a la gente en una conferencia tripartita. No me gusta vincularles en un seminario en línea. Me gusta mandar al cliente potencial a hacer un poco de tarea él mismo, en su propio tiempo. Lo que hago es aprobar su compromiso y su responsabilidad. Y es una forma de acercamiento psicológico al guión, si le fuerza a escuchar esa información, Ud. no tendrá una interpretación de su verdadero interés en lo que está ofreciendo.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés: Exactamente. Perez, ahora que ellos están pasando por varios pasos de calificación, sé que a ti te gustará programar la entrevista de seguimiento. ¿Cómo manejas esto en la llamada clave?

Perez: Bueno, en verdad está dentro del mismo guión. Lo que menciono a la persona es lo que necesita, “Yo sé que Ud. Necesita hacer su tarea. Le he dado una dirección del internet para ver la información. Ahora tenemos que fijar una hora. Esto es justo como si estuviéramos en una entrevista cara a cara, y yo lo aceptaría si fijáramos la hora en la que Ud. estará ahí. Y si interviene algo, pasa algo, avíseme para poner otra persona en el horario.”

Así lo posiciono, de una manera que ellos estén ahí para la conferencia. Ahora, no todos van aparecer para esta conferencia en el teléfono. Habrá mucha gente que le va a dejar. Mucha gente irresponsable. Pero eso es lo que Ud. en realidad está aprobando. Y es importante no desanimarse, cuando la gente no aparece para encontrarse con Ud. en el teléfono.

Tenía un cliente potencial hace unas semanas que estaba totalmente impresionado, diciéndome que yo estaba llamando en el momento correcto. Esto es un momento oportuno. Que ella

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

quería entrar a un negocio. Y le mandé a hacer un poco de tarea; ella nunca hizo la tarea. En realidad ella se está escondiendo y evitando las llamadas. Sabiendo que eso va a pasar, le ayudará a posicionarse mejor a si mismo y sentirse más confiado, que lo que está haciendo es parte del proceso de reclutar. Cuando Ud. fija esa llamada, es importante de decir a la persona la importancia que tiene su participación en esta llamada. Y que Ud. va respetar la hora de ellos asi como espera que ellos también respeten la suya.

Es una forma de responsabilidad. Pero en el guión está explicado de como acordar esa llamada y como ponerla de una manera para que el cliente potencial esté ahí, por mayor parte del tiempo. Y veo que en ocho de diez casos, el cliente potencial está ahí y va encontrarse conmigo.

Ahora en mis primeros dias de captar clientes, cuando empecé a posicionar esto, probablemente una persona de cuatro estaba ahí, en vez que ocho de diez personas. Asi que va a mejorar si Ud. está trabajando con el guión y cuando está trabajando en captar clientes, mientras más lo practica, mejor se volverá.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Andrés: Ahora estamos hablando de dar información en las manos de clientes potenciales, Perez. Sé que tu les diriges a una página web. A mucha gente le gusta hacer esto, así como mandar información o hacer una combinación de cosas, poner los clientes en llamadas de conferencia. Pero lo que sea, debemos volver a lo que hemos mencionado antes en esta serie, de ver objetivamente su Márketing, y no ver todo color de rosa. Pero para realmente volver atrás, cuando Ud. mira una página web, cuando escucha una llamada de conferencia, cuando tiene un cassette o video, o tiene cualquier cosa que ellos están viendo, es que ellos puedan responder rápido la pregunta, “Qué es esto? ¿Y qué me sirve a mi?”

Lamentablemente vemos muchos materiales mediocres. No asuma sólo porque su empresa lo hizo, y le gusta su empresa que es gran vendedor. Yo mejor no les dirigo a una página web, si la primera cosa que pueden ver en esa página es un simple eslogan llamativo de Márketing que no respondió la pregunta, “Qué hay para mi,” porque ellos probablemente no van a invertir mucho tiempo buscando más y más profundo. Entonces Ud. en realidad tiene que asegurar que los materiales que les manda para ver, si los manda por correo, por internet o una combinación de los dos,

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

que este material haga el trabajo que debe hacer, y esto es vender su programa.

Perez, hablemos de esta entrevista de seguimiento. Creo que esto es una parte importante por lo que la gente no se registra durante la entrevista clave. Ellos registran en la entrevista de seguimiento. A veces toma dos, tres, cuatro, cinco entrevistas de seguimiento en el camino. Que la gente, como dijimos, no se junta al negocio necesariamente sólo porque le llamamos hoy día. Es una cuestión de asegurar que Ud. tiene un compromiso a largo tiempo. Que a veces necesita meses, años para que las personas se junten al negocio. Y eso no significa que debe cazarlos y acosarlos cada día, o cada semana para ver que pasa. Pero para asegurar que Ud. tenga un tipo de base de datos, algún método de mantener el contacto con esas personas para poder regresar en otro momento. Simplemente su longevidad en un programa será una ventaja mayor en su patrocinio.

Una vez que ha trabajado en un programa por un tiempo, y aún más si ya está teniendo éxito razonable, donde está ganando dinero, y está teniendo ganancias en el programa, esas son fuentes de mayor credibilidad. Y una vez que llegó a ese punto,

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

se siente mucho más confiado y relajado en captar clientes. Entonces, Perez, vamos a seguir con la entrevista de eguimiento.

Perez: Cierto. La entrevista de seguimiento en realidad es el escenario donde siento que el cliente potencial es ahora un potencial cliente caliente. Empezamos con el lead frio. Estableciendo la compenetración, pudiendo usar el acercamiento al cliente potencial en dos pasos, llegando al primer contacto. Calificando a la persona individual – lo que en verdad está exactamente en el punto del acercamiento al cliente potencial en dos pasos, donde se volvió en un lead cálido. Y después el cliente potencial calificado vuelve un lead cálido en un lead caliente

Asi que la entrevista de seguimiento es cuando en realidad ya es un potencial cliente cliente. Y hacer la entrevista de seguimiento, nuevamente, no es en base de hablar sobre su empresa o su producto. Ud. aún está muy enfocado en el individual cliente potencial y que hay para ellos. Ellos quieren saber cuales son los beneficios. Y porque les mandó cierta información sobre la empresa, basicamente cuando entra a la entrevista de seguimiento, Ud. puede hablar de la misma página. Ya han visto la información. Saben bien cual es la empresa, cual es el

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

producto. Tendrán una serie de preguntas. Ud. está en la entrevista de seguimiento para entrevistar al cliente potencial y ayudarlo a tomar una decisión informada.

Ud. tiene que responder cualquier pregunta o preocupación que ellos pueden tener. Una buena manera de empezar con esto es preguntarles inmediatamente, “basado en la información que ha visto, ¿siente que esto tiene potencial para Ud.?” Y eso va a abrir una conversación. Van a empezar a hacer diferentes preguntas. Ud va a querer preguntarles, basado en lo que han visto, ¿qué es lo que más les interesa sobre el negocio? Si tienen algunas otras preocupaciones o preguntas. Ud. les pregunta por su experiencia anterior en el Network Márketing o en el MLM. Esas cosas van a generar un montón de preguntas y respuestas.

Muchas veces, Andrés, la gente habla de no hacer preguntas de cierta manera, porque no quiere abrir un montón de cosas y tener que encargarse de objeciones. Pienso que es importante poder muchas preguntas diferentes con el cliente potencial, para que ellos abarcar estén tomando una decisión informada.

Y nuevamente, es hacer que se vuelva idea propia de ellos, de juntarse a su negocio, en vez de hacer la idea que Ud.les forzó a hacer esto. Esto tendrá un camino largo,especialmente si la

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

persona decide “Mire, este no es el negocio para mi y voy a retirar.” Hoy en día tengo muy poca gente que se retira del negocio sin primero decirme, “Es nada que Ud. no prevenió, hizo todo lo que podía. Sólo es que yo no tomo la acción adecuada, o me di cuenta que esto en realidad no es en lo que quiero estar involucrado, como un producto o un servicio”.

Nunca tengo esa gente que dice, “Ud. prometió eso. O eso no funciona porque Ud. está haciendo esto o la empresa está haciendo esto.” Este proceso de la entrevista y el contacto inicial es donde Ud. en realidad empieza la relación. Siempre queremos lograrlo, y si una persona finalmente no tiene éxito- como las probabilidades que la gente no tendrá éxito en el Network Márketing son bien altas - no es mi culpa que no lo hayan tenido. Que hice todo lo que podía para ayudarles a tomar una decisión informada, para poder empezar y vincularles con el entrenamiento y apoyo.

La mayoría de la gente que falla en el Network Márketing, es por dos razones diferentes. Una es que ellos no tienen el dinero para poder promocionarse eficientemente y establecerse hasta al punto de promocionarse eficientemente y tener el presupuesto. La otra razón es que ellos no han tomado la acción necesaria.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Esa es una razón mayor para el fracaso, que ellos no están tomando las acciones necesarias que deberían tomar.

Andrés: Si, estamos hablando de objeciones. Mucha gente no les gusta manejar las objeciones. Pero yo en realidad soy lo todo lo contrario. Me gustan las objeciones, y aquí está la razón del porque. Aún si Ud. no puede responder la objeción inmediatamente, sólo porque no tiene la sabiduría o es muy nuevo en la empresa, o algo así, sólomente diga, “¿Sabe que? Yo no sé, pero lo voy a averiguar para Ud.” Esa es la cosa, Ud. verá si está recibiendo la misma objeción otra vez y otra vez, que puede manejarlo más temprano y así ya no será más una objeción. Eso es exactamente lo que hacemos con la parte de las finanzas, preguntarles si tienen el dinero para promocionar su negocio. Porque eso se vuelve en una objeción más adelante, y es una de las más comunes de decir, “Mire. En realidad no tengo el dinero para hacer esto.”

Y si Ud. puede quitar esto al principio, en realidad le quita el viento a las velas y se encarga de esto desde el principio. La única manera como Ud. verdaderamente sepa cuales son las

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

objeciones, es regresar y hablar con ellos. Anime a ellos de enfocarse más en las objeciones.

Y si no encuentra ningunas objeciones, y si está contratando la gente, bueno, entonces es fenomenal. Verá como con cualquier otra cosa y como hemos hablado, de que mientras más practique se va sentir más cómodo. Y mientras más comodo se siente, menos objeciones tiene y más fácil es de encargarse de esto.

Perez:

Tienes mucha razón, Andrés. Y eso realmente nos lleva a un punto de tomar más acciones. En base de que Ud. haga más, que aprenda a ser mejor y aumentar sus habilidades. Quiero compartir un concepto con todos, que se llama 'vendiendo por números'. O a lo que me refiero como captar clientes por números.

En su captación de clientes, realmente se trata de un juego de números, examinando y clasificando en el proceso. Cuando estamos reclutando, la base entera detrás del Network Márketing es establecer relaciones. Y ellos no son números en relación. Son personas reales, personas con preocupaciones reales, cuestiones, objetivos y sueños.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Pero en la captación de clientes Ud. tiene que trabajar por números. Y el concepto que he usado es poder hacer un seguimiento de mi progreso. Y si hace un seguimiento de los progresos, no sabrá exactamente donde está. Algunas de las cosas importantes cuando hace el seguimiento de su progreso - hemos añadido también una hoja de ejercicios para estadísticas diarias - detrás de todo esto es saber donde está Ud. y a donde está yendo.

Muchas veces la gente confunde estar ocupado con tomar acción real. Y el otro día llamé a una línea descendente. Estábamos pasando por una sesión de entrenamiento. Yo le pregunté: “¿Cuáles han sido sus cifras en la semana pasada? ¿Cómo le fue con sus estadísticas?” Él solamente se rió y dijo, “Bueno, no me fue muy bien.” Y dijo que habia hecho dos llamadas. Hizó una llamada completa y una entrevista.

Este tipo de actividad no va a establecer un gran negocio de Network Márketing. La mayoría de la gente en el Network Márketing invierte de 10 a 20 horas por semana estando ocupada con su negocio. Estudiando materiales de la empresa, escuchando entrenamientos de audio, buscando otra información,

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

respondiendo sus correos electrónicos, pero no están captando clientes de esa forma, sin esto su negocio no va a crecer.

Ud. puede contratar otra persona para hacerlo, ya que la mayoría de nosotros no puede pagar por falta de presupuesto, o Ud. mismo tiene que hacerlo. Y confiar en su línea ascendente, ya que esta no va a establecer el negocio por Ud. Quizá prometen que van a hacerlo, pero yo nunca he visto una línea ascendente que en realidad ha desarrollado una línea descendente para su línea descendente. Así que Ud. tiene que hacer que este negocio sea suyo. Y tiene que volverse el presidente de su negocio y tomar la responsabilidad.

Parte de esa responsabilidad es saber dónde está Ud., a dónde está yendo con el negocio y hacer un seguimiento. Una de las cosas que va a causar el seguimiento, es cuando Ud. no ha realizado suficiente llamadas, indica gestión mediocre. Si Ud. está realizando muchas llamadas pero no está haciendo muchos contactos, está haciendo las llamadas de la manera equivocada o a la hora equivocada, o quizá con la gente equivocada.

Y si no está consiguiendo las entrevistas, quizá hay un problema con la manera de como está vendiendo la entrevista. Quizá Ud. está hablando demasiado en el acercamiento y el contacto inicial.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

En vez de escuchar, Ud. todo lo que está haciendo es hablar. Y no está expresando el propósito que está detrás de la entrevista y entonces no consigue las entrevistas.

Si está consiguiendo entrevistas pero ve que en realidad se está juntando muy poca gente al negocio, eso puede indicar que quizá existe un problema en su nivel de confianza. Y ese nivel de confianza quizá consiste en preguntar a la persona para registrarse en su negocio. Quizá es confianza en la empresa, lo que Ud. está ofreciendo. También lo puede indicar en su mensaje que está mandando de su empresa y lo que está haciendo.

A veces esto no puede ser evidente, que Ud. busca la información, y señalar en realidad lo que no está funcionando de esa manera. Pero es que sin hacer seguimiento, Ud. en realidad no sabrá a dónde está yendo.

Andrés:

Perez, ¿por qué no explicas un poco como rellenar esta hoja de ejercicios? Y antes de hacer esto, quiero poner énfasis en que importante en realidad es hacer un seguimiento a las cosas. Que nosotros creemos que podemos hacer un seguimiento a todo en nuestra cabeza, pero le reto a Ud. de hacer un seguimiento a sus

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

estadísticas sólo por una semana. Y Ud. verá lo que no está haciendo. De lo que pensaba que estaba haciendo -

Perez: Cierto.

Andrés: - Ud. verá lo que no está haciendo. Y aún cuando aprende de hacer un seguimiento a las cosas en un base regular, y si llega a una rutina, aún tiene que hacer un seguimiento a lo que está haciendo. Porque verá que sin hacer un seguimiento, Ud. en realidad no es responsable. No puede volver a unas semanas atrás , y decir, “¿Qué estoy haciendo?”

¿Qué importancia tiene eso? Bueno, déjeme preguntarle, si su línea descendente está haciendo hoy o mañana, lo que Ud. hizo ayer, ¿dónde estuviera Ud.? Todos hemos escuchado este tipo de ejemplo ántes. Pero la conclusión es que, cualquier cosa que Ud. haga, se va ir para abajo hasta su línea descendente. Y no puede esperar a tener una línea descendente activa y dinámica, no puede esperar a tener líderes en su línea descendente si Ud. mismo no está dispuesto a hacer lo que ellos hacen.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Y vemos que esto existe. Es una ley que ya casi está escrita en las piedras. Que realmente no hay ninguna excepción a esto. Vemos esto en toda la industria, por los distribuidores de más que cien empresas diferentes de Network Marketing, con quienes hemos trabajado. Y eso siempre será así, día a día, que cualquier cosa que haga Ud., es muy probable que su línea descendente va hacer menos.

Acuérdese de esto. Así que debe buscar líderes, y eso significa que Ud. también tiene que ser un líder. Tiene que buscar personas que van a tomar acción, eso significa que Ud. también debe tomar acción.

Perez, hablemos de llenar este formulario.

Perez: Cierto. En la hoja de ejercicios de estadísticas diarias, cuando mira esto, verá que hay una separación entre las llamadas de captación de clientes. Esas son las llamadas que está haciendo en la fase inicial de calificar. Así que el paso número uno es descubrir si ellos califican por el interés, el deseo, el dinero, y si tienen el tiempo para empezar.

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

Esto no es un tiempo para vender su producto o servicio. Ud. puede usar las llamadas de captación de clientes. En la parte trasera de la hoja de ejercicios va encontrar una definición de terminos que explica que es una llamada timbrada y que es una llamada completa, muchas veces la gente confunde esos terminos diferentes.

Y cuando Ud. hace una llamada, y la linea está ocupada, eso no cuenta como una llamada para mi. Tengo que alcanzar al menos de dejar un mensaje en el grabador de voz, o tengo que alcanzar a una persona que en realidad diga hola.

Cuando Ud. en realidad hace un seguimiento a la información, puede planear su negocio casi desde lo que significa establecer su negocio y los números que trabajan para Ud. y cuales son sus estadísticas. Para otra persona, va a ser totalmente diferente. Asi que tiene que descubrir lo que en realidad funciona para Ud. y de ahí implementar esto en su plan. La area que habla sobre una cita o entrevista, son personas que Ud. en realidad ha establecido, haciendo la fase de venta dentro de su proceso de reclutar. Ud. les ayuda a tomar una decisión.

En las llamadas de seguimiento, Ud. puede usar esta area, no sólomente para seguir a personas con quienes ya hizo entrevistas,

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

de quienes está esperando una respuesta, sino también puede usarlo para poder contactar su línea descendente. Y es importante de contactar su línea descendente existente al menos una vez por més.

Las personas que son líderes en su negocio, Ud. quizá se contacta con ellos semanalmente. Tengo personas en mi empresa con quienes hablo diariamente, todo depende del nivel de la persona individual que está hablando con Ud. Pero si hace un seguimiento de esa información, verá en que está invirtiendo su tiempo.

La captación de clientes de cinco puntos son basicamente métodos de su Márketing. Poder mandar postales, reenvios desconectados, correos electrónicos, es importante de hacer esas cosas regularmente. Eso vuelve a nuestro acercamiento de captar clientes en dos pasos, de llevar ese mensaje a las personas para que llamen y levanten su mano diciendo, “Quiero recibir más información.”

Entonces captando clientes, o haciendo la captación de clientes de cinco puntos y teniendo métodos que Ud. está intentando atraer la gente para que levanten su mano, lo que va resultar más fácil si Ud. no esté haciendo llamadas frias todo el tiempo. Y si

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

da un esfuerzo bien serio en la captación de clientes por un periodo de 90 a 120 días, verá que al final del periodo de 120 días hará menos llamadas frías y practicará mucho más la captación cálida entre las personas que han levantado su mano.

Ahora hay una área crítica en la parte trasera de la hoja de ejercicios, donde hablamos sobre algo para pensar. Esto es un resumen de su día. Piense lo más destacado de su día, y anótelo. Esto es muy crítico, porque si no anota lo más destacado de su día y llega a un mes, y de un segundo al otro Ud. tiene un mal día, dirá eso no funciona, y quizá botará la toalla.

Anotar esa información tiene gran efecto, si anota lo más destacado del día, cuando tiene un mal día, puede sacar las hojas de ejercicio que hizo en el pasado y mirarlas. Ud. va ver todas las cosas positivas que ha establecido. Que hizo entrar gente al negocio. Y eso hará que levante su cabeza.

También hay preguntas como, “¿Ud. ha pasado diez minutos durante el día desarrollando su motivación renovable?” Es importante hacer

esto. “¿Ud. ha pasado veinte minutos planeando su día? ¿Ha tomado tiempo para poder aprender algo nuevo sobre su negocio, sobre su empresa, sobre la industria? ¿Ha alcanzado sus puntos

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

de referencia? ¿Ha revisado su buzón de voz? ¿Ha su correo electrónico?” Y muy importante, “¿Ha tomado las acciones necesarias hoy día para hacer crecer a su negocio?”

También les da un pregunta para pensar: Andrés, tu mencionaste hace un rato, si tu línea descendente hace mañana la mitad de lo que tu hiciste ayer, ¿qué tipo de negocio tuvieras?”

Andrés:

Exacto. Y de ahí vamos al reporte semanal de estadísticas, que en realidad es solamente un resumen de todas las cosas diarias. Le deja pasar semanalmente para ver que ha hecho Ud. También es una cosa buena, si tiene una línea descendente, que sea activa y esté trabajando con Ud., que pueda compartirlo. Si usa eso en su línea descendente que sus líderes ahí puedan compartir eso con Ud. para que pueda ver rápidamente quien está haciendo que cosa y en dónde realmente tiene que concentrar su atención.

Nosotros tendemos a trabajar con personas que son activas como líderes. Tendemos a trabajar con personas que muestran iniciativa. Y Ud. verá esto en su propia empresa durante el camino. Pasará más tiempo con esas personas que toman al toro por sus astas y lo derriban al piso, que con las que necesitan que

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

les tome de la mano constantemente. Con el tiempo esa será la gente con quien va a pasar las mayoría de su tiempo.

Es una buena manera de que ellos devuelvan el reporte a Ud. durante el tiempo. O si tienen dificultades o lo que sea, que Ud. pueda señalar donde están los problemas y descubrir donde tenemos que empezar a trabajar. Y todo trata de localiar y solucionar los problemas.

Hay gente diciendo, “Bueno, eso no funciona en mi caso.” Bueno, hay muchas partes diferentes donde las cosas pueden ir mal y donde las cosas pueden ir bien, nosotros realmente tenemos que averiguar, “¿Bueno, dónde las cosas están yendo mal?” Y desafortunadamente muchas veces sólo se dice ,”Bueno, no estamos llegando a tomar acción.”

Creo que esa es la parte en primer lugar, que la gente simplemente no está haciendo las llamadas. No están llenando su embudo de captación de clientes con clientes potenciales. Y simplemente no están hablando con personas.

Pienso que, para ver, para corregir el problema, Perez, primero tenemos que reconocer que hay un problema ahí. Tenemos que mirarnos a nosotros mismos y decir, “¿Sabes que? Hay un problema.” Y escuchando este disco, ya lo hizo, diciendo,

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

“Mira, hay algo en mi Márketing que deseo mejorar. Y por eso hice el pedido de esta serie de Márketing, esta serie de entrenamiento, para que yo pueda aprender algo.”

Quiero animarle a Ud. que escuche de nuevo la serie, y de poner en acción lo que ha aprendido. Mire al workbook y verá los ejemplos del guión. Ud. puede adaptarlo a su propia empresa. Mire las hojas de ejercicio de cómo hacer un seguimiento. Ud. puede usar las hojas para realizar un seguimiento a lo que está haciendo, para saber con seguridad como van las cosas.

Y quiero animarle a que pase esta serie de entrenamiento a sus nuevos miembros de la línea descendente. Si Ud. quiere crear líderes, tiene que entrenarles. Y esto es lo que hace esta serie.

Nuevamente, yo deseo agradecerle a Ud. por escuchar y por comprar esta serie de entrenamiento. Y le deseo mucho éxito.

Ahora que Ud. ha terminado de escuchar este curso, visite nuestra página web en www.leadersclub.com.

De nuevo, es www.leadersclub.com. Ahi Ud. va a encontrar toda la información actual sobre las ultimas estrategias de reclutamiento y promoción. Y Ud. seguirá teniendo más

Como Convertir Leads Frios en Potenciales Clientes Calientes

experiencia para aprender y hacer que su negocio sea lo mejor posible.