

ACERCAMIENTO

Proceso de Ventas

Objetivo General



Al finalizar el tema, el Agente de Seguros conocerá y practicará técnicas efectivas de acercamiento con Clientes.



Temario



- 1. Objetivo del Acercamiento.
- 2. Aspectos clave.
- 3. Estructura del Acercamiento.
- 4. Guiones Efectivos.
- 5. Manejo de Objeciones.
- 6. Conclusiones.

Objetivo del Acercamiento



Obtener una cita en condiciones favorables

- Tipos de acercamiento:
 - Telefónico
 - Cara a cara



Aspectos clave en el Acercamiento



Sonríe, el entusiasmo se contagia

Habla un poco más alto y más claro de lo normal

Las primeras palabras son clave

Ser breve. ino ocupar al ocupado!

Es indispensable contar con un guión de Acercamiento

Estar preparado para manejar objeciones.

Actitud y estrategia (con calma, sin discutir, ignorando la resistencia.)

Si sientes que la cita es dudosa: Amárrala!!!.

De preferencia pídele su mail para que puedas enviar la confirmación vía smartphone

Estructura del Acercamiento Telefónico



- Saludar.
- Presentarse a uno mismo y a Quálitas.
- Mencionar la fuente de referencia.
- Despertar el interés por darnos la cita.
- Conducir al cierre.
- Proponer dos alternativas de fechas y horarios.



Guión de Acercamiento Telefónico. Referido



Cliente

Agente

Bueno!	Hola Dr. Chávez!, soy Pilar Jiménez, de Quálitas, lo llamo de parte de la Dra. Galván, ¿Esté es un buen momento para hablar?
No	Disculpe, ¿Cuándo es el mejor momento?
¿De que se trata?	La Dra. Galván me pidió que me comunicara con usted porque piensa que mis servicios pueden serle de utilidad. Por lo tanto, el objetivo de mi llamada es tener una cita con usted para mostrarle lo que nosotros hacemos. ¿Le parece bien si nos vemos por la tarde o por la mañana?
Son Seguros	Sí, son instrumentos que garantizan el bienestar de su patrimonio. Le parece bien por la tarde o por la mañana?
Por la tarde	¿En este caso le parece bien el jueves a las 4 pm ó prefiere el viernes a las 5 pm?
Jueves a las 4 pm	Perfecto, lo estoy agendando. Dr. Chávez, por último, me podría proporcionar su mail para enviarle la confirmación de la cita Agradece!

Guión de Acercamiento Telefónico. En Frío



Cliente Agente

Bueno!	Buenas tardes Sr. Gutiérrez. Mi nombre es Pilar Jiménez le hablo de Quálitas
¿De dónde obtuvo mis datos?	Mencionar la fuente (directorio telefónico, internet, Asociación a la que pertenece, etc.)
¿De que se trata?	El motivo de mi llamada es concertar una cita con usted, para mostrarle los beneficios de nuestras opciones de protección.
Son Seguros	Sí, son instrumentos que garantizan la protección de su patrimonio. Le parece bien si nos vemos el martes a las 5:00 pm o prefiere el jueves a las 10:00 am?
Podría el miércoles	¿En este caso le parece bien el miércoles a las 11:00 am?
Miércoles a las 11:00 am	Perfecto, lo estoy agendando. Sr. Gutiérrez, por último, me podría proporcionar su mail para enviarle la confirmación de la cita Agradece!

Tips de Acercamiento Telefónico



- 1. Para hacer del acercamiento un hábito, se recomienda destinar un día a la semana para hacer llamadas (por estadística los jueves resultan ser un excelente día).
- 2. Programa el número de llamadas necesarias según tus metas de venta semanales y tu porcentaje de efectividad en el cierre (si no tienes experiencia, puedes basarte en los estándares de desempeño del sector asegurador).



3. Cuenta con una gran lista de prospectos al momento de realizar tus llamadas.

Tips de Acercamiento Telefónico



Mejores horarios para realizar llamadas

Porcentaje
17%
31%
8%
2.5%
4%
3.5%
1%
21%
4%

Encuesta realizada por Kbigroup a **200 agentes** sobre **los mejores horarios para realizar la llamada telefónica.**

Estructura del Acercamiento Cara a cara



- Presentarse a uno mismo y a Quálitas e identificar si la persona que se está contactando es la indicada (prospecto calificado).
- Hacer una pregunta relevante a las necesidades del prospecto que posicione nuestra respuesta como una solución a dicha necesidad.



- Hacer referencia a terceros (de ser el caso).
- Terminar con una afirmación que refuerce el interés del prospecto.
- Agendar la cita por medio de dos alternativas de fecha y horario.
- Solicitar los datos del prospecto.

Nota: es importante mostrar la Cédula que nos acredita como Agentes de Seguros, tener una tarjeta de presentación para entregársela al prospecto y solicitar sus datos

Guión de Acercamiento Cara a cara



Cliente

Agente

	Buenos días Señor, soy Pilar Jiménez de Quálitas, disculpe es usted el responsable de este negocio?
Si, soy Juan López, ¿por qué?	Mucho gusto Sr. López, como le comentaba soy Asesora de Quálitas y me gustaría saber si usted conoce la enorme ventaja de asegurar su(s) vehículo(s) a valor convenido?
No, ¿de qué se trata?	De que usted obtenga una protección más completa para su(s) automóvil(es). De hecho clientes míos (referencia a terceros, de ser el caso), que están en el ramo textil como usted, se han visto beneficiados económicamente al asegurarse de esta manera.
¿Qué clientes son esos?	Industrias Textiles Habib (mencionar un tercero bien posicionado), por ejemplo.
No me diga que usted está trabajando para ellos	Si, ya tenemos varios años colaborando juntos y con muy buenos resultados. Por lo anterior, me gustaría exponerle en que consisten mis servicios, tiene 20 minutos?

Guión de Acercamiento Cara a cara



Cliente

Agente

Que pena, en este momento no tengo tiempo	¿Le es más conveniente a finales de esta semana o la semana siguiente?, estoy segura que las ideas que voy a exponerle, le pueden ayudar y ahorrarle dinero.
Me parece bien el viernes	Esta bien, nos vemos el viernes, le conviene a las 5:00 pm?
Esta bien	Por último, Sr. López, ¿me podría dar su teléfono?, yo le voy a dejar mi tarjeta para que en caso de algún problema con la cita pueda localizarme y podamos reprogramarla le agradezco su atención y nos vemos puntual el viernes a las 5:00 pm, gracias y buen día.



Es probable que al acercarte con prospectos, te encuentres con muchas objeciones. Las principales son:

No tengo dinero

Empatizar

Sr. ______, no se preocupe, mi intención no es venderle nada...

Minimizar y persistir ... la intención de tener una entrevista con usted es mostrarle alternativas enfocadas, precisamente, a cuidar de su patrimonio familiar. Le parece bien si nos vemos el martes a las 10:00 am o prefiere el jueves a las 5:00 pm



Ya tengo seguros

Empatizar

Me da mucho gusto oír que es usted una persona previsora...

Minimizar y persistir

... por lo que mi propuesta sería revisar, sin compromiso alguno, su protección actual. Esto no nos llevará más de 20 min y usted ganará la tranquilidad de saber que está bien protegido o bien, de saber en qué puntos le conviene completar dicha protección. Le parece bien si nos vemos el martes a las 10:00 am o prefiere el jueves a las 5:00 pm



Un amigo mío vende seguros y él me asesora en este sentido. ó
Ya tengo un asesor de seguros.

Empatizar

Lo felicito por contar con este tipo de asesoría...

Minimizar y persistir ... sin embargo, no pretendo duplicar el trabajo de su amigo (o asesor), lo que le propongo es revisar, sin compromiso alguno, su plan de protección; si éste es adecuado a sus necesidades, solo me restará felicitarlo. De lo contrario le señalaré en que puntos debe complementar su protección. Le parece bien si nos vemos ...



¿De qué se trata?

Empatizar

De una alternativa que garantiza la protección de su patrimonio...

Minimizar y persistir

... esta entrevista no nos llevará más de 20 min. y estoy seguro que será de un gran interés para usted. Le parece bien si nos vemos ...



No me interesa

Empatizar

Sr. _____ entiendo perfectamente, que no esté interesado en una propuesta diferente que aún no ha tenido oportunidad de evaluar...

Minimizar y persistir

... Por esa razón, me gustaría conocerlo y sin compromiso alguno mostrarle mi trabajo, después de nuestra reunión usted será el mejor juez para evaluar si le interesa o no. Le parece bien si nos vemos ...



No tengo tiempo o estoy muy ocupado.

Empatizar

Lo entiendo Sr. _____, sé que usted es una persona sumamente ocupada...

Minimizar y persistir ...Por lo mismo, le estoy llamando para agendar una cita en un horario que le sea oportuno. Le parece bien si nos vemos ...



No lo necesito

Empatizar

Desde luego Sr. ____ que sólo usted podrá juzgar si esta alternativa le es útil o no...

Minimizar y persistir

...sin embargo, al estar encaminada a la protección de su patrimonio, seguramente descubrirá ideas que le serán de gran utilidad. Le parece bien si nos vemos ...

...sin embargo, la intención de la entrevista será plantearle una alternativa que garantice la protección de su patrimonio, después de nuestra reunión usted decidirá si le es conveniente o no. Le parece bien si nos vemos ...



Envíeme la información por mail

Empatizar

Me encantaría poder hacerlo...

Minimizar y persistir

... sin embargo, la información que quiero presentarle solo tiene sentido cuando la adecuamos a la situación particular de cada uno de nuestros clientes, para lo cual le solicito una entrevista que sólo nos llevará 20 min. Le parece bien si nos vemos ...

... sin embargo, para darle un buen servicio, es importante reunirnos con la finalidad de diseñar algo acorde a sus necesidades (o expectativas). Esta entrevista no nos llevará más de 20 min. Le parece bien si nos vemos ...



Llámeme después para que agendemos la cita

Empatizar

Veo que esta semana está muy ocupado...

Minimizar y persistir ... ¿le parece bien si tentativamente lo agendamos para , previa confirmación?.



Está perdiendo su tiempo.

Empatizar

Sr._____, ya que ésta es una idea de valor para usted, no será pérdida de tiempo...

Minimizar y persistir ... estoy seguro que le parecerá interesante y productiva. Le parece bien si nos vemos ...



¿Cuál es esa idea?

Empatizar

Sr._____, se la puedo explicar mejor personalmente...

Minimizar y persistir ... nos llevaremos menos tiempo que por teléfono y será de mayor provecho para usted. Le parece bien si nos vemos ...

Conclusiones



- El contar con un guión estructurado de acercamiento nos posicionará como profesionales y despertará el interés del prospecto para darnos la cita.
- El mencionar la fuente de referencia o el hacer referencia a terceros, nos facilita el camino para conseguir la entrevista.
- Un manejo de objeciones efectivo, incrementará nuestro porcentaje de cierre.

