VENDE PLATICANDO · CAPÍTULO 10

Antes de responder

El historial es el tesoro escondido que muchos ignoran. Léelo antes de escribir: cambia la conversación y la conversión.

📌 **Regla de oro: antes de responder, revisa siempre el historial. Nada de copiar y pegar el machote.**

Cliente

Fecha del primer mensaje

1 Ve al inicio de la conversación

Observa la fecha, la hora y el contexto del primer mensaje (¿de qué anuncio llegó?).

2 Analiza la conversación

- [ ] ¿Cuánto tardé en responder?
- [ ] ¿Fue personalizada la conversación?
- [ ] ¿Hice Preguntas Poderosas?
- [ ] ¿Di seguimiento?
- [ ] ¿Detecto humanización de marca?
- [ ] ¿Usé elementos visuales de apoyo?
- [ ] ¿Conté alguna historia?
- [ ] ¿En qué status se encuentra?

3 Puntos fuertes y áreas de oportunidad

4 ¿En qué status está?

- [ ] Prospecto
- [ ] Prospecto de Marketing
- [ ] Prospecto de Venta
- [ ] Oportunidad
- [ ] Cierre
- [ ] Defensor de Marca

5 Retomo desde aquí

Lo que le interesó, lo que quedó pendiente y la pregunta con la que vas a retomar.

Cómo retomar según el status

1 Prospecto
Necesitas conectar y descubrir antes de mostrar.

2 Prospecto de Marketing
Retoma con más preguntas abiertas para avanzar a Prospecto de Venta.

3 Prospecto de Venta
Usa el historial para recordar lo que le interesó y qué elementos de apoyo usar.

4 Oportunidad
Retoma justo en el punto del pago, con un seguimiento ágil y entusiasta.

5 Cierre
Asegúrate de que recibió confirmaciones o mensajes de bienvenida.

6 Defensor de Marca
Agradece, refuerza la relación y busca multiplicar sus recomendaciones.

Historial de compras (presencial)

Oro puro para marcas premium: si un cliente regresa, su historial está ahí.

1. Si es con cita, valida en la agenda quién es. Si llega sin cita, pregúntale su nombre y si ha comprado antes; valida en el sistema.
2. Revisa su historial desde la primera compra: antigüedad, gustos, frecuencia, necesidades.
3. Salúdalo por su nombre y conecta con algo de su historial: “Veo que la última vez llevaste… ¿cómo te funcionó?”
4. Continúa con el objetivo de su visita y aplica el método.

💡 **Tip Vende Platicando:** califica algunas de tus conversaciones con la herramienta de diagnóstico en **vendeplaticando.com/diagnostico-conversaciones**.