

Venta de línea de crédito

Proceso de venta de una línea de crédito por videollamada, en cinco pasos. Rúbrica de muestra.

Pública

Activa

Servicios financieros

CRITERIOS PRIMARIOS (5)

✓ Presentación P:20 U:14

✓ Saludo inicial P:4 U:4

INSTRUCCIÓN Saluda al cliente al iniciar la videollamada.

✓ Dice su nombre P:4 U:4

INSTRUCCIÓN Se presenta diciendo su nombre.

✓ Pocas muletillas P:4 U:3

INSTRUCCIÓN Menos de 4 muletillas por minuto durante la presentación.

✓ Cámara encendida P:4 U:4

INSTRUCCIÓN Mantiene la cámara encendida durante la presentación.

✓ Gesticula P:4 U:3

INSTRUCCIÓN Acompaña lo que dice con gestos de manos o rostro.

✓ Sondeo P:20 U:14

✓ Tres preguntas de necesidad P:20 U:20

GUIÓN “¿Para qué necesita el crédito? · ¿Cuánto necesita? · ¿En cuánto tiempo quiere pagarlo?”

INSTRUCCIÓN Hace las tres preguntas de necesidad. Cuenta proporcional: cada pregunta vale un tercio.

✓ Producto P:20 U:14

✓ Explica beneficios, no características P:20 U:14

INSTRUCCIÓN Relaciona el crédito con lo que el cliente dijo necesitar.

✓ Negociación P:20 U:14

✓ Maneja la objeción de la tasa P:20 U:14

INSTRUCCIÓN Responde a la objeción de la tasa con una alternativa concreta.

✓ Cierre P:20 U:14

✓ Acuerda siguiente paso con fecha P:20 U:20

INSTRUCCIÓN Cierra con un siguiente paso y una fecha concreta.

CRITERIOS SECUNDARIOS — SUMAN / RESTAN AL TOTAL (4)

✓ Escucha activa P:+2%

INSTRUCCIÓN Se activa si retoma al menos una vez algo que dijo el cliente con sus palabras.

APLICA A Todo el árbol

✓ Uso del nombre P:+1%

INSTRUCCIÓN Se activa si usa el nombre del cliente 3 o más veces en la llamada.

APLICA A Todo el árbol

✓ Interrupciones P:-2%

INSTRUCCIÓN Se activa si habla encima del cliente mientras este responde.

APLICA A Todo el árbol

✓ Objeción no resuelta P:-3%

INSTRUCCIÓN Se activa si alguna objeción del cliente se ignoró o quedó sin respuesta.

APLICA A Todo el árbol