



# BERNAT



## PARTE 1 - PRESENTACIÓN

La presentación debe durar 2-3 minutos.

- *Hola John, ¿como estás?*
- *¿Desde dónde llamas?*
- *Bien, si quieres podemos empezar con la llamada. ¿Sí?*



## PARTE 2 - NORMAS

Aquí tienes que explicarle las normas de la llamada. Tendrás que tomar el rol ALPHA inmediatamente.

Las ventas solo ocurren cuando tomas el rol ALPHA y lideras la conversación. Si el cliente empieza haciéndote preguntas esquiválas y reafirma la agenda antes de seguir adelante. No las respondas.

Si no puedes liderar la conversación termina la llamada. Las conversiones no ocurrirán si no lideras la conversación y tomas el rol de ALPHA.

- *Bien, te explico cómo va a funcionar esta llamada. Empezaré preguntándote algunas cosas acerca de tí, tus entrenamientos y tu alimentación, y si parece que puedo ayudarte y encajamos bien, te explicaré qué puedo ofrecerte y cómo funciona. Y luego, al final, puedes tomar la decisión, ya sea que quieras formar parte de ello o no.*



## PARTE 3 - AVERIGUA POR QUÉ

Aquí tendrás que averiguar por qué está aquí, por qué ha decidido acudir a la videollamada.

- *¿Por qué has decidido hacer esta videollamada?*



## PARTE 4 - ENTIENDE

Entiende cuál es su situación actual, forma una imagen precisa. Es importante conocer su situación para poder venderle algo.

- *¿Qué vienes haciendo hasta ahora?*
- *¿Cómo están siendo tus entrenamientos?*
- *¿Cómo está siendo tu alimentación?*
- *¿Estás tomando suplementación? ¿Cuál?*
- *¿Tienes alguna lesión o patología que deba saber?*



## PARTE 5 - RECOPILA

Recopila datos y causa dolor autoinfligido. Tienes que tener las preguntas contestadas antes de seguir adelante. Necesitamos datos exactos, punto y unidad de medida. Si no lo sabe, haz que piense. Necesita decirlo.

- *¿Estás consiguiendo resultados actualmente?*
- *¿Crees que progresas a un buen ritmo?*
- *¿Crees que estás progresando todo lo que podrías en base al esfuerzo que estás haciendo?*
- *¿Estás contento con el ritmo con el que estás progresando?*



## PARTE 6 - ¿QUÉ QUIERE?

Define qué quiere conseguir. Necesitamos un objetivo exacto (por ejemplo, perder 5kg en un mes).

En esta parte deberás ayudar al cliente potencial a definir una visión acerca de su futuro, dedica algo de tiempo a explorar y clarificar esa imagen.

Si apunta demasiado bajo, ayúdales a apuntar más alto. Amplia más allá de lo que él pueda ver. En este punto puedes utilizar historias de gente que ya hayas ayudado a conseguir objetivos más allá de lo que imaginaban.

Si alguien no sabe qué quiere y no puede obtener una imagen definida con datos y unidades de medida, es poco probable que compren.

- *Ok John, ¿qué objetivos tienes con todo esto?*
- *¿Cuáles son tus objetivos a corto/medio/largo plazo?*
- *¿Cómo serían las cosas para ti si lo consiguieras?*
- *¿Conseguirlo tendría un impacto en otras áreas de tu vida? Cuéntame más acerca de ello.*

## **PARTE 7 - AUTOADMISIÓN**

Define claramente su situación actual, dónde está (punto A), lo lejos que está de donde quiere estar (punto B), y el largo trayecto que debe recorrer, y que no sabe cómo recorrerlo, para llegar del punto A al punto B.

### **3 DECLARACIONES MÁGICAS**

1. Inhabilitamos que lo consiga por su cuenta.
2. Deseo de llegar más rápido al objetivo propuesto.
3. Deseo de usar un sistema probado y tener la guía de alguien que ya lo haya hecho.

Si dice que nada le detiene y que puede conseguirlo por su cuenta, no podrás venderle porque es la objeción más grande. En caso de que no necesite tu ayuda le dices que genial, que entonces no puedes ayudarlo, te despides y finalizas la llamada.

- *Ok, estás entrenando duro y comiendo saludable, pero no estás perdiendo peso. ¿Podrías conseguir el objetivo que te has propuesto de perder peso por ti mismo? ¿Qué te está impidiendo conseguirlo por tu cuenta?*

## **PARTE 8 - EMOCIÓN**

Envuélvelo de emoción. La respuesta a ésta pregunta crea un camino emocional. Te dará una poderosa razón por la que esa persona quiere ganar dinero, y tienes que descubrirla.

- *De acuerdo John, no estás perdiendo peso a pesar de todo el esfuerzo. ¿Por qué no quedarte dónde estás?*
- *Ok. ¿Y esto no está afectando en otras áreas de tu vida?*
- *Ok. ¿Y cuándo quieres arreglarlo?*

- *Ok. Sé que quieres arreglarlo. ¿Pero cuán comprometido estás para que esto ocurra?*



## PARTE 9 - PERMISO

Enséñale la brecha entre su situación actual y su situación deseada, y pídele permiso para compartirle la oferta.

- *Vale, definitivamente puedo ayudarte con esto. Creo que eres un buen candidato para lo que hago. ¿Quieres que te cuente acerca de ello?*



## PARTE 10 - EXPERTO

Indica que eres un experto en eso. Dilo de una forma clara. Tiene que pensar “soy yo, ésta es mi situación actualmente, definitivamente quiero conseguirlo”. Por tanto, te convertirás en un experto para ayudarlo. Di la frase poderosamente y con convicción, y calla.

El tiempo cambia a partir de este momento → Dejas de liderar la conversación y haces que él te saque toda la información, lo que nuevamente aumenta su necesidad y fortalece tu poder. Hasta ahora has hecho tú las preguntas, ahora esto ha cambiado. Llegados a éste punto le has guiado a un estado mental en el que nunca antes ha estado. Sabe que tiene un problema, sabe qué quiere y sabe que no lo puede conseguir por sí mismo. Y sabe que tú eres un experto ayudándole en eso...

- *Estoy especializado en ayudar a chicos principiantes en el gimnasio que tienen problemas para perder grasa a través de una planificación nutricional y de entrenamiento individualizada. Les ayudo a perder 5kg en 3 meses, incluso si al empezar, no tienen nociones sobre entrenamiento o nutrición.*



## PARTE 11 - OFERTA

Establece la oferta y cómo trabajas.

Si has hecho los pasos anteriores correctamente, ahora el cliente potencial te preguntará cómo funcionan tus servicios, cómo puede trabajar contigo, y qué tienes para ofrecerle.

Tu explicación acerca de cómo trabajas debe ser así:

- No debe durar más de 2 minutos.
- Debes hacerla de manera clara y con confianza, y sin explicarle cómo resolverás su problema.
- Debes explicarle qué haces y cómo trabajas, pero no le hables acerca del proceso o las características, porque quieres mantener su cerebro fijado en el resultado.
- No lo describas todo por completo, solo lo que él necesita, para que se interese y después siga preguntándote lo que necesite entender, y porque sinó empezará a pensar “esto no lo necesito, esto no lo necesito, esto tampoco...”
- No hables acerca del precio, después de la explicación calla.

Una vez expliques tu oferta te seguirá haciendo preguntas para acabar de hacerse una imagen clara. Cuando respondas las preguntas ten cuidado de no desviar la conversación, límitate a responder a las preguntas específicas y después calla.

Normalmente cuando el cliente potencial te haya preguntado todo lo que necesitas saber acerca de la oferta te preguntará el precio en cuestión.

## **PARTE 12 - PRECIO**

Establece tu precio con incentivos basados en el precio. Esta parte viene solo cuando el cliente potencial te pregunta por ello.

- *El precio es de X€, pero he descubierto que las personas que toman la decisión de empezar a trabajar juntos en la misma llamada, se convierten en los mejores clientes, hacemos un gran trabajo juntos y consiguen los mejores resultados. Es por esto que tenemos algo llamado “precios basados en incentivos”, en los que si tu tomas la decisión de empezar hoy, te descontaré X€ de la oferta y se te quedará solo en X€.*

Después de decir el precio calla. El silencio es la parte más crucial en toda la llamada. Calla hasta que el cliente hable. Puede estar más de 2 minutos. Deja al cliente potencial retorcerse en la presión.

En este punto el cliente potencial sabe que tiene un problema, sabe qué quiere, y ha admitido que no puede conseguirlo por sí mismo. Ha visto que eres un líder y un

experto en la solución que quiere conseguir. Ha descubierto tu oferta, y le has explicado cada detalle que necesitaba saber. Después él te ha preguntado acerca de la inversión que tendrá que hacer. Has establecido el precio y has callado. Ahora su cerebro está a toda marcha ejecutando películas mentales acerca de qué pasará si compra o no. Está pensando acerca de las facturas, el cashflow, y si puede apretar el gatillo de la inversión. Debes dejarle sentarse en la presión del silencio durante el proceso.

Si dice cosas como “ok”, “ok bien” o algo así, solo permanece en silencio. Si te pregunta si aún estás ahí, di “si, estoy aquí”, y vuelve a callar de nuevo. No le dejes que se salga del gancho/anzuelo.

## **RESPUESTA A: ACEPTA LA OFERTA**

Si aceptan, te lo harán saber, diciéndote cosas como “Ok. ¡Vamos a hacerlo!”, o “¿Cuál es el siguiente paso?”. Ahí tu deberás responder, por ejemplo:

- *¡Perfecto! Podemos empezar ahora mismo si quieres.*

Aquí el cliente te preguntará como hacer el pago, así que responderás:

- *Te envío el link y haces el pago desde ahí.*

## **RESPUESTA B: NO ACEPTA LA OFERTA**

Te preguntará cosas como “Ok, ¿cómo puedo ponerme en contacto contigo si decido seguir adelante?”, o “Ok, ¿necesitare pensármelo?”.

Aquí tenemos que tener claro que LA AUSENCIA DE SÍ, ES NO.

Que nos respondan con un NO está bien, pero no queremos QUIZÁS.

Si alguien dice que es demasiado caro o no puede hacerlo, le preguntaremos el por qué y miraremos de rebatir la objeción.

- **¿POR QUÉ LA GENTE NO COMPRA?**

Una persona no compra porque su vida sería mejor si consiguiera X, pero como ha tolerado su vida hasta ahora sin haberlo conseguido, aún pueden seguir tolerándolo. No dejes que sigan tolerándolo, hazles ver la seriedad de su situación.

- **TIENE QUE TOMAR UNA DECISIÓN**

La gente hará lo que pueda para tener la opción de hacer algo a su propio ritmo y en una fecha futura. La opción es lo que el cliente potencial quiere. No le des esa opción. Hazles entender que es necesario tomar una decisión para seguir adelante o dejar este asunto.

Si la persona no puede tomar una decisión e insiste en que necesita pensarlo está bien, pero la ausencia de SI, para ti es un NO. Dale las gracias por tomarse el tiempo para hacer la llamada, pero esto no es un TAL VEZ, si le interesa más adelante tendrá el precio normal a su disposición.



## **OBJECIONES**

- **OBJECCIÓN 1** → **¿Cuánto tiempo tengo para decidir?**

- *¿Cuánto tiempo necesitas para decidir?*

- *¿Hay algo en particular que necesitas pensar que podamos hablar ahora mismo?*

Esto te conducirá a...

- **OBJECCIÓN 2** → **Necesito tiempo para encontrar dinero y revisar mis finanzas. No tomo decisiones al instante. Necesito consultarlo con mis padres/pareja.**

- *¡Perfecto! ¿Cuándo hablarás con tus padres/pareja?, o ¿Cuándo revisarás tus finanzas?, o ¿Cuándo te sentarás a pensar sobre ello?*

Pueden decidirse en 24-48 horas, pero necesitamos especificarle el tiempo que tienen para decidirse y que les podamos mantener el incentivo del precio.

- **OBJECCIÓN 3** → **No tengo dinero.**

- *Okay... (SILENCIO). Entiendo que las finanzas pueden llegar a ser un reto, pero siempre hago lo posible para trabajar con gente con ésta situación. Déjame preguntarte algo: ¿Ésto es algo que realmente quieras hacer? Por qué si no es así, también está bien.*

Si nos responde que no, que quiere hacerlo, le diremos:

- *¿Entonces, qué puedo hacer?*

- **OBJECCIÓN 4** → **No puedo pagarlo.**

- *Háblame más acerca de ello.*

◦ *Okey. Has compartido conmigo en la llamada que esto es exactamente lo que necesitas hacer para seguir adelante. ¿Cómo es que te vas a permitir el lujo de seguir adelante sin esto?*

Si nos responde que no puede a la pregunta anterior, le respondemos:

◦ *¿Entonces podemos hacer ésto realidad para ti?*

• **OBJECCIÓN 5** → **No tengo el dinero.**

◦ *¿No es por esto que acudiste a la llamada? ¿Para ahorrarte un dineral en suplementos mágicos y tratamientos inútiles?*

• **OBJECCIÓN 6** → **Cuando tenga dinero empezaré a trabajar contigo.**

◦ *Entonces dime, ¿como funcionaría?*

◦ *Okey, déjame decir si lo he entendido: me estás diciendo que vas a seguir haciendo lo que hacías hasta ahora, todo eso que no te funciona... Sabes que si sigues así no solo estaremos retrasando el cambio físico de tus sueños, sino que a este ritmo empeorarás cada vez más tu punto de partida, por lo que cada vez será más difícil y nos alejaremos más y más de tu objetivo. ¿Será entonces cuando decidas priorizarte para invertir en ésto?*

• **OBJECCIÓN 7** → **Necesito algo de tiempo para pensarlo.**

◦ *Lo entiendo y lo apoyo. Queremos que esto encaje para todo el mundo.*

◦ *¿Puedo preguntarte algo? ¿Qué no hemos hablado que necesitas pensar exactamente? Es por esto que me tomo tiempo en estas llamadas. Estoy aquí para ayudarte a tomar una decisión empoderada. Mientras me tienes aquí, ¿qué preguntas o preocupaciones tienes que aún no hayan sido respondidas?*

Pueden decidirse en 24-48 horas, pero necesitamos especificarle el tiempo que tienen para decidirse y que les podamos mantener el incentivo del precio.

• **OBJECCIÓN 8** → **No es un buen momento.**

◦ *¿Puedo hacerte una pregunta acerca de esto? ¿Cuándo será un buen momento para ti para empezar a poner las cosas en orden que son más importantes para ti en tu vida?*

◦ *¿Cómo sabrás cuándo es el momento de empezar a hacer y tener las cosas en tu vida que acabas de decirme que son tan importantes?*

• **OBJECCIÓN 9** → **Necesito consultarlo con mi mis padres/pareja.**

Ofrécete a hablar con sus padres o su pareja directamente para resolver sus dudas, funciona muy bien cuando lo haces. Pero no te pongas a hablar banalidades en la videollamada... soluciona sus dudas.

Pueden decidirse en 24-48 horas, pero necesitamos especificarle el tiempo que tienen para decidirse y que les podamos mantener el incentivo del precio.

- *Si, lo entiendo completamente. Ésto es muy importante. Por tanto, déjame aclararlo. Estás dentro y solo necesitas que tus padres/pareja lo aprueben, y luego nos movemos hacia adelante. ¿O hay algo más?*

Si dice si...

- *Okey, perfecto! ¿Cuándo específicamente váis a poder hablar?*

Empieza la conversación preguntando...

- *¡Genial!, qué preguntas tienes acerca de que ayude a tu hijo/pareja a “perder peso”?*

- **OBJECCIÓN 10** → **He estado en otros programas como este y aún no he conseguido los resultados que quería.**

- *Hay alguien en quien no confías, y eres o tú o yo. ¿Cuál crees que es? Discutamos eso.*

- *¿Qué resultados en específico deberías ver para que valiera la pena la inversión de tiempo y dinero? ¿Qué haría que hicieras esto sin pensar?*

- *Ésto es exactamente lo que nosotros estaremos haciendo.*

- **OBJECCIÓN 9** → **¿Tienes una garantía?**

- *¡Por supuesto! Si sigues haciendo lo que haces, conseguirás los mismos resultados. Esta es nuestra garantía.*

- *Ahora, dicho esto, también garantizamos que nuestro sistema funciona. Pero si estás buscando una salida antes de empezar, probablemente no encaje bien contigo, porque ésta no es realmente la energía que te servirá a ti, o a nosotros. Debes comprometerte con ésto con la actitud de que funcionará para tí completamente, o puedes decidir que no es adecuado para ti en este momento. Que no encaje es completamente aceptable.*

- *Puedo asegurártelo. La gente que está buscando alguna razón para que ésto no funcione, normalmente la encuentra.*

## LA PREGUNTA MÁGICA...

Usa esta pregunta mágica si el cliente potencial está a punto de comprar:

- *Mira, la verdadera decisión que estás tomando no es si quieres que te entrene yo u otra persona, eso es realmente irrelevante. La verdadera decisión que tienes que tomar es si estás o no listo para comprometerte, o si quieres o no continuar... Esa es la verdadera decisión a la que te enfrentarás hasta que estés listo para cambiar.*

Ésto es mágico. Muéstrales que puedes ayudarles a conseguir eso en la vida que tanto deseen, no a que les entrenes.

**RECUERDA:** ellos no están tomando una **DECISIÓN** de trabajar contigo, o "comprar tu servicio", están tomando una **DECISIÓN** sobre si quieren o no quedarse estancados donde están, o seguir adelante y obtener las cosas en la vida que realmente quieren.