

CUANDO UNA VENTA NO CIERRA

La revisión que te ayuda a mejorar la siguiente conversación

Una cotización perdida deja preguntas. Aprende a separar hechos de suposiciones y convierte la revisión en un ajuste que puedas comprobar.

Preparaste una cotización, resolviste dudas y llegó el mensaje: “Gracias, ya reservamos por otro lado”. Cierras la conversación con una explicación rápida: seguramente encontraron algo más barato. Antes de convertir esa impresión en una conclusión, pregúntate si el cliente realmente lo dijo.

Una venta que no prospera merece una revisión breve. Busca qué ocurrió y qué podrías ajustar. Habrá decisiones ajenas a tu trabajo; también encontrarás oportunidades para mejorar. La utilidad del ejercicio depende de separar los hechos de las suposiciones.

Cada conversación deja un aprendizaje, incluso cuando no termina en una reserva.

ENCUENTRA LA ÚLTIMA SEÑAL COMPROBABLE

Revisa hasta dónde avanzó la conversación. ¿El cliente apenas pidió información? ¿Te explicó lo que necesitaba? ¿Comentaron una propuesta? ¿Llegaron a revisar las condiciones para reservar?

Localiza el último paso confirmado por el viajero. Haber enviado un PDF no demuestra que lo haya leído; una confirmación de lectura tampoco demuestra que lo entendió. Recupera sus palabras y revisa qué hiciste después.

Si la conversación terminó antes de conocer sus necesidades, examina tu primera respuesta. Si se detuvo después de cotizar, revisa la claridad de la propuesta y el siguiente paso que acordaron. El punto de interrupción orienta la revisión, aunque por sí solo, no explica la causa.

LO QUE SABES Y LO QUE SUPONES

Divide una hoja en dos. En un lado escribe hechos verificables: “Pidió facilidades de pago”, “envié la cotización al día siguiente”, “la propuesta no explicaba cuándo debía pagar”. En el otro coloca tus interpretaciones: “Pensó que éramos caros”.

Las interpretaciones pueden ayudarte a formular preguntas. Mantenlas identificadas como hipótesis hasta contar con información. Una ausencia de respuesta no permite concluir que fallaron el precio o tu capacidad para vender.

Busca también lo que hiciste bien. Una revisión útil conserva las buenas prácticas mientras corrige un punto específico. Evita modificar toda tu manera de trabajar después de una sola experiencia.

HECHOS VS. HIPÓTESIS

Hechos comprobables	Hipótesis
• Pidió facilidades de pago. • La cotización salió al día siguiente. • La propuesta no explicaba cuándo debía pagar.	• Pensó que éramos caros. • No le gustó la propuesta. • Eligió por precio. *Una hipótesis sirve para preguntar, no para concluir.*

CASO DIDÁCTICO

- Necesidad: vacaciones familiares
- Duda clave: cómo organizar los pagos
- Omisión: no se explicaron las condiciones de pago
- Aprendizaje: mostrar desde el inicio cuánto se aparta y cuándo se liquida.

PREGUNTA PARA APRENDER, SIN PERSEGUIR

Cuando el cliente te comunique que eligió otra opción, puedes enviar una pregunta breve:

> “Gracias por avisarme. Para mejorar mi atención, ¿qué fue lo más importante al elegir la otra opción? Aprecio lo que puedas compartir”.



Escucha sin discutir su respuesta ni aprovecharla para lanzar otra oferta. Si no contesta, conserva el motivo como desconocido. Si pide que dejes de contactarlo, respeta su decisión.

Cuando alguien diga “estaba caro”, registra esa expresión. Solo con disposición del cliente podrás aclarar si excedía su presupuesto o si comparaba servicios diferentes. El precio puede ser una limitación real; evita interpretar cualquier objeción como falta de comprensión.

TU FICHA DE REVISIÓN EN CINCO MINUTOS

Reserva unos minutos para completar estos cinco campos. Puedes usar papel o el archivo con el que ya organizas tus cotizaciones.

NECESIDAD	¿Quién viajaba y qué condición había señalado como importante?
RECORRIDO	¿Qué propusiste y cuál fue la última respuesta concreta del cliente?
EVIDENCIA	¿Qué motivo expresó? Copia sus palabras o anota “desconocido”.
HIPÓTESIS	¿Qué pudo influir y qué información falta para comprobarlo?
AJUSTE	¿Qué cambiarás en la siguiente propuesta comparable y qué observarás para evaluarlo?

PRUEBA UN CAMBIO ANTES DE ACUMULAR CONSEJOS

“Tengo que vender mejor” es demasiado amplio para actuar. Define un cambio que dependa de ti, como confirmar una necesidad antes de preparar la propuesta o acordar cuándo la revisarán juntos.

Aplica ese ajuste en las próximas cinco oportunidades comparables y registra lo que ocurrió. Observa si el cliente comprende mejor la propuesta y avanza al siguiente paso. Considera diferencias de presupuesto o fechas antes de atribuir el resultado únicamente a tu cambio.

Guarda una copia de la propuesta anterior y otra de la que corregiste. Al terminar la semana, compáralas: ¿aparece ahora la información que faltaba?, ¿el cliente pudo explicarla con sus palabras? Aunque esa venta tampoco cierre, podrás comprobar si aplicaste la mejora. Después, decide si la conservas o necesitas revisarla.

Si varias revisiones muestran el mismo punto débil, conviértelo en una comprobación habitual. Si la evidencia sigue siendo insuficiente, conserva la pregunta abierta. Aprender también exige reconocer lo que todavía desconoces.

PRUEBA TU AJUSTE

- Elige una venta comparable.
- Aplica un solo cambio.
- Observa cinco oportunidades.
- Compara la propuesta anterior y la corregida.
- Decide si mantienes la mejora.

Una mejora útil se comprueba, no se adivina.

CIERRA TAMBIÉN LA REVISIÓN

Una decisión comercial no resume tu capacidad profesional. Después de revisar el caso, anota la mejora y vuelve a tus conversaciones activas. Evita cargar cada rechazo a la siguiente llamada.

Hoy, abre una cotización que no cerró. Completa la ficha y elige un ajuste que puedas aplicar mañana. Conserva lo que funcionó.

> *La venta termina con una decisión del cliente. El aprendizaje se completa cuando tú cambias algo y revisas qué sucede.*



VER VIDEO

ESCANÉALO PARA VER EL CAPÍTULO COMPLETO