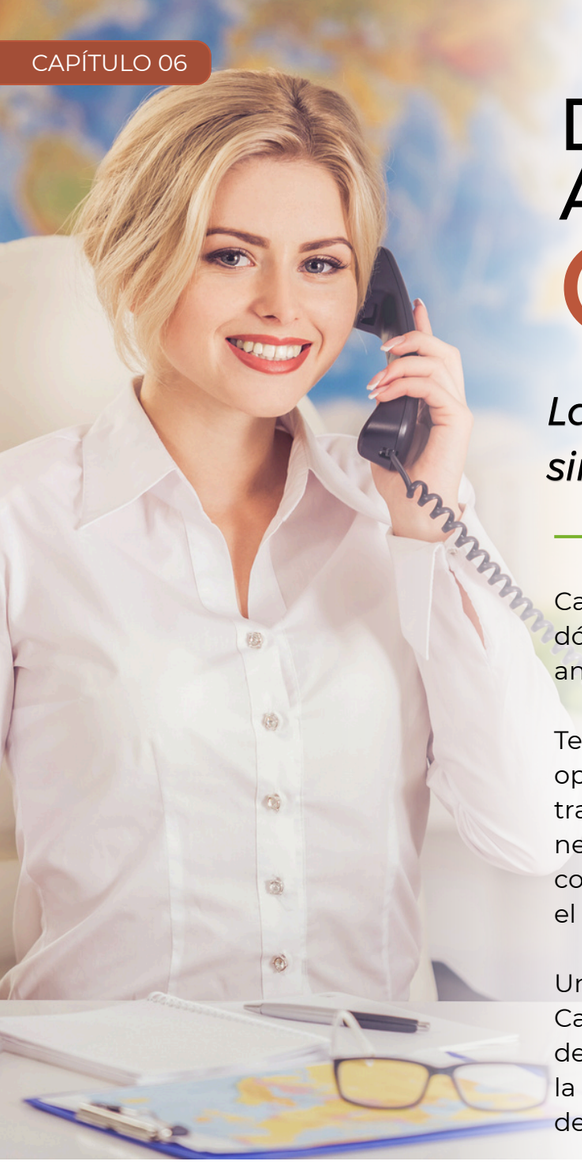
CAPÍTULO 06



DEL «HOLA» A UNA DECISIÓN CLARA

La ruta para conducir una venta sin apresurar al viajero

Cada conversación necesita un propósito. Reconoce dónde está tu cliente y acuerda el siguiente paso antes de dar por terminada la atención.

Te piden una cotización. Respondes, envías opciones y vuelves a escribir unos días después. Has trabajado, pero quizá todavía desconoces qué necesita resolver el cliente para decidir. La conversación puede acumular mensajes y seguir en el mismo punto.

Una ruta comercial te ayuda a reconocer ese punto. Cada etapa tiene un propósito y necesita una señal del viajero antes de avanzar. El objetivo es orientar la decisión con claridad, respetando su tiempo y su derecho a no comprar.

ENVIAR NO EQUIVALE A AVANZAR

Prepara tu registro pensando en dos cosas distintas: la tarea que realizaste y lo que confirmó el cliente. “Envié la cotización” describe tu actividad. “Revisamos las opciones y eligió una para consultar con su pareja” describe un avance comprobable.

Esta diferencia permite saber qué conversación hace falta. Evita interpretar el silencio como aceptación o una consulta inicial como disposición inmediata para pagar.



PRUEBA UN CAMBIO ANTES DE ACUMULAR CONSEJOS

1. APERTURA: FACILITA LA CONVERSACIÓN

Preséntate y responde a la petición recibida. Antes de preparar opciones, explica qué necesitas conocer: “Con gusto te ayudo. ¿Podemos revisar primero las fechas y quiénes viajarán?”. Pide información de manera gradual, sin convertir el saludo en un cuestionario interminable.

Señal para avanzar: el viajero acepta conversar y compartir información inicial.

2. CONEXIÓN: DEMUESTRA QUE ESTÁS PRESENTE

Construye cercanía atendiendo lo que la persona dice. Si menciona que viaja por primera vez con sus hijos, reconoce esa circunstancia y pregunta qué le preocupa. Evita inventar experiencias propias para parecer cercano. La conexión se sostiene con atención auténtica.

Señal para avanzar: el cliente empieza a explicar su contexto con sus propias palabras.

3. DIAGNÓSTICO: CONFIRMA QUÉ NECESITA

Aclara el propósito del viaje y sus condiciones importantes. Revisa presupuesto y fechas; pregunta qué pueden ajustar. Después, devuelve una síntesis: “Buscan playa y quieren evitar traslados largos porque viajan con niños. ¿Lo entendí bien?”. Dale oportunidad de corregirte antes de investigar.

Señal para avanzar: el viajero confirma las prioridades que guiarán tu selección.

4. PROPUESTA: RECOMIENDA CON UNA RAZÓN

Presenta alternativas relacionadas con lo que acordaron. Explica qué necesidad resuelve cada una y sus condiciones relevantes. Propón revisarlas juntos por el canal que le resulte cómodo. Una cotización enviada necesita una conversación que ayude a comprenderla.

Señal para avanzar: el cliente comenta las opciones o identifica una preferencia y sus dudas.



Una cotización enviada necesita una conversación que ayude a comprenderla.

5. OBJECIONES: IDENTIFICA QUÉ FALTA RESOLVER

Cuando aparezca un “lo voy a pensar”, pregunta con respeto qué información ayudaría. Puede faltar claridad sobre una condición o la participación de otra persona. Responde a la inquietud concreta. Un límite de presupuesto también puede exigir ajustar la propuesta o detener el proceso.

Señal para avanzar: el cliente identifica su inquietud y confirma si quedó resuelta.

6. CIERRE: CONVIERTE LA DECISIÓN EN ACUERDOS

Pregunta si desea avanzar con la opción revisada. Antes de cobrar o emitir, confirma los datos necesarios y explica las condiciones aplicables. Distingue la autorización del cliente del pago recibido; registra aparte la confirmación del proveedor. No presentes como confirmado lo que todavía está pendiente.

Señal para avanzar: existe una decisión explícita y ambos conocen los pasos de la reserva.

7. POSTVENTA: CONTINÚA EL ACOMPAÑAMIENTO

Confirma por escrito el estado de la reserva y sus pendientes. Indica cómo recibirá los documentos y dónde solicitar ayuda. Mantén los recordatorios acordados antes de salir y pregunta cómo fue la experiencia después del regreso. Cumple el alcance de atención que ofreciste.

Señal para avanzar: el viajero sabe qué está confirmado y cómo contactar a la agencia.

AJUSTA LA RUTA AL RITMO DEL CLIENTE

Estas etapas pueden mezclarse o repetirse. Si cambian las fechas, vuelve a revisar necesidades y disponibilidad. Si alguien llega decidido, comprueba los datos esenciales sin obligarlo a repetir información que ya tienes. La estructura orienta tu trabajo; adapta el ritmo a la conversación. Si alguien solicita únicamente una referencia de precio, atiende esa necesidad con información comprobada y aclara su alcance. Después, invita a precisar el viaje. Adapta la profundidad de las preguntas al interés que expresa; pedir datos personales o documentación demasiado pronto puede resultar innecesario.

UN CASO: EL SIGUIENTE PASO ESTABA PENDIENTE



Imagina este caso didáctico. Una familia recibe dos opciones de playa y responde: “Lo revisamos en casa”. La agente podría limitarse a esperar. En cambio, pregunta qué necesitan comparar y descubre que aún deben acordar las fechas entre los adultos.

Con permiso, propone retomar la conversación el jueves, después de esa revisión. Aclara que verificará nuevamente la disponibilidad antes de reservar. El avance consiste en identificar una decisión pendiente y acordar cuándo revisarla. Todavía no hay una venta confirmada.

TU FICHA DE SIGUIENTE PASO

En cada conversación activa, registra cuatro campos:

Etapa actual. ¿Cuál fue la última señal que confirmó el cliente?

Pendiente. ¿Qué información o decisión falta para continuar?

Acuerdo. ¿Qué hará cada persona y cuándo retomarán el contacto?

Estado. ¿La oportunidad sigue activa, quedó pospuesta o terminó?

Puedes usar una libreta o tu archivo de seguimiento. Escribe hechos breves. Si no acordaron una fecha, déjalo indicado; tu recordatorio interno no equivale a una cita aceptada por el viajero.

PON LA RUTA A TRABAJAR HOY

Abre dos conversaciones activas y completa la ficha. Detecta dónde falta una señal del cliente antes de enviar otra propuesta o pedir una decisión. Prepara el mensaje que resuelva ese pendiente y, si corresponde, acuerda el siguiente contacto.

Al final de la semana, revisa cuáles avanzaron y qué sigue pendiente. Conserva las palabras del viajero como referencia. Pregúntate también qué compromiso tuyo está por cumplir: una verificación con el proveedor o una explicación solicitada. La ruta incluye tus pendientes, además de las decisiones del cliente. Así podrás ordenar tu trabajo sin confundir mensajes enviados con decisiones tomadas.

VER VIDEO

ESCANÉALO PARA VER EL CAPÍTULO COMPLETO