

Cómo vender por correspondencia. Manual

Las personas que compran en Internet quieren escribir en messengers porque:

- valoran la velocidad de respuesta (32%)
- ahorran el tiempo (23%)
- desean guardar el historial de correspondencia (18%)
- es gratis (15%)
- simplemente no les gusta llamar (10%).

Párrafo de introducción

Tenemos que estar donde están nuestros clientes.

Dificultades de venta por correspondencia:

1. Muchos clientes empiezan con la pregunta sobre el precio. En cualquier momento, el cliente puede simplemente dejar de responder
2. Es difícil identificar las necesidades
3. Es difícil mantener una objeción, es probable que el cliente ni siquiera la escriba (vete punto 1)

¡Pero se puede resolverlo!

Reglas de venta por correspondencia:

1. Admite que la tasa de conversión será menor que a través de una llamada

Regla para jefes de departamentos y socios

Y acéptelo. No hay nada horrible en eso, porque, por ejemplo, no te arrepientes de que la conversión de llamadas frías sea más baja.

El costo de una solicitud por escrito es bastante inferior que una solicitud de llamada con un número de teléfono. Por lo tanto, el costo de la transacción será el mismo (probablemente incluso más bajo), así como la transacción desde un lead con un número de teléfono.

2. Responder rápidamente

La velocidad de respuesta a las solicitudes de clientes es fundamental. Recuerda que la razón principal por la cual los clientes escriben y no llaman: quieren obtener información más rápido

3. Automatiza el sistema

Los managers son personas y no pueden responder a las nuevas llamadas tan rápido como el cliente quiera. Configura la respuesta automática a las primeras llamadas de clientes. Recuerda que **los bots no se pueden vender**. Solo pueden

recopilar la información clave sobre el cliente para los gerentes : la edad del niño, la ciudad/región de residencia, el número de teléfono.

Y después de esto, el bot llama al manager al chat para que (una de las dos opciones):

a) el manager que recibió el número de teléfono llame al cliente y proporcione toda la información en la llamada;

B) si el cliente no proporcionó el número de teléfono al bot, continúe comunicándose con el cliente por correspondencia.

Importante: recuerda que la probabilidad de vender por teléfono es mayor. Pero si el cliente insiste en continuar la comunicación por correspondencia, no quiere dar su número de teléfono a la propuesta del bot, no insiste - esto puede asustar al cliente que simplemente detendrán cualquier tipo de comunicación.

Integra el bot para responder y proporcionar una respuesta rápida a los clientes:
https://agency.algoritmika.org/it_bot/ru

4. Sigue el esquema de ventas clásico

Si el cliente se niega a darte su número de teléfono e insiste en utilizar mensajeros, no te preocupes - ya sabes qué hacer, todas las reglas de venta por teléfono se aplican en este caso también. Y sobre todo lo más importante — **primero las necesidades, luego la presentación.**

Si el cliente pregunta directamente sobre el costo desde el principio, haz lo mismo que al comunicarse por teléfono - explícales que el costo depende de muchos factores, y primero necesitas hacer un par de preguntas.

Un ejemplo de la respuesta a la pregunta del precio: "Anna, buenas tardes! Soy Mónica, la jefa de procesos educativos de la Escuela de Programación de Algoritmics.

El coste depende de una serie de cosas: el paquete de pago, nuestras promociones actuales y muchos otros factores. Para comentar sobre el precio, me gustaría hacerle un par de preguntas primero y luego decirle el costo del curso que le conviene, teniendo en cuenta nuestros descuentos actuales, ¿vale? 😊".

Un truco: presentándote, nombrando la posición incluye palabras como «educación», te «vendes» como un experto que puede elegir efectivamente el curso adecuado para el niño.

¿Cómo identificar las necesidades?

Es obligatorio identificar las necesidades. Sin esto, aburrirás al cliente con grandes descripciones de todos nuestros cursos, y le asustarás y muy probablemente el cliente detendrá la comunicación, posponiendo la toma de una decisión hasta tiempos mejores. :)

Un ejemplo de lo que te puedes decir para identificar la necesidad: "Elena, tenemos varios cursos para niños de la edad de Julia. ¿Podría decirme, por qué está interesado en cursos de TI para niños? Tal vez Julia es apasionada por las computadoras/videojuegos/diseño? O, por ejemplo, le gustaría que se convirtiera en programadora en el futuro.

Así podré entender qué curso/cursos recomendarle a Ud ".

¿Cómo presentar un producto?

Basando en las necesidades identificadas.

Fórmula:

1. Expresa en otras palabras las necesidades del cliente
2. Crea un vínculo adecuado "Especialmente a Julia le recomendaría el curso _____. Se ajusta perfectamente para la *"necesidad otra vez"*.
3. La presentación debe ser bastante corta y totalmente basada en las necesidades + una frase sobre la escala de Algorithmics
4. Pregunta para cerrar la venta "¿Cree que Julia estaría interesada en el curso? Puedo invitarles a una lección introductoria este fin de semana, lo verán con sus propios ojos". *(para más información sobre el cierre de la transacción, vete más adelante en el Manual)*

¿Cómo presentar el precio?

Lo más probable es que después de la presentación del producto, el cliente se interese por el precio.

Presente el precio mostrando los beneficios para el cliente

Ejemplo: "El precio incluye clases en grupos pequeños con un profesor y acceso de 24/7 a nuestra plataforma educativa de aprendizaje donde los niños pueden trabajar en la creación de sus proyectos y hacer tareas para practicar lo que han estudiado. Ahora sobre las tarifas.

El costo comienza a partir de ____ dólares por lección cuando se paga por un año completo. Así que el precio total llegará a ____ dólares.

Al pagar por un semestre, el costo de 1 lección es de ____ dólares. El total durante ocho meses es de ____.

Tenemos opciones de pago para paquetes más cortos, pero el costo de una lección aumentará. Para comparar, cuando se paga por el período mínimo de 4 clases, el costo de una lección es ____.

Si comparas pagar el año completo con el pago mensual, ahorrarás hasta ____ dólares ".

5. «No» a las respuestas cortas. Recuerda que te comunicas con el cliente

El error más importante en ventas utilizando mensajeros es dar respuestas simples a las preguntas de un cliente sin tratar de aprovechar la iniciativa y cerrar el trato

Un ejemplo de correspondencia con respuestas cortas:

- Buenos días, dígame el precio
- ¡Hola! \$100 por 4 clases
- ¿Tiene sitios en el distrito ____?
- No, pero tenemos en ____.
- ¡Gracias!
- 

Qué es lo que habías qué hacer de forma diferente:

1. Al principio, toma la iniciativa
2. No deja que el cliente termine el diálogo sin intentar "cerrar la venta"

6. ¡Cierra la venta!

Al utilizar el formato escrito, el cliente, habiendo recibido la información que necesita, puede dejar fácilmente el diálogo simplemente parando para responder. Este riesgo es especialmente alto una vez que ha indicado la presentación de costos.

Para minimizar esta posibilidad:

a) sigue todas las reglas de este manual;

B) haz preguntas a los clientes al final de cada mensaje para que el diálogo continúe. "En qué distrito vive", "Prefiere clases presenciales o virtuales", "Qué horario es más conveniente para su hijo", etc.

Si no continúa el diálogo, hay una alta probabilidad de que el cliente simplemente deje de contestar después de leer tu mensaje.

C) asegúrate de hacer la pregunta principal que provoca tomar la decisión sobre la "transacción" ("una transacción en este contexto puede ser cualquier acción que desees de un cliente - registración a una lección introductoria o a un grupo, etc.).

Error: hacer la pregunta "Elena, ¿le interesaría esto?" - es difícil contestar a esta cuestión

Utiliza las herramientas que simplifiquen y aceleren la solución:

a) "**llamado a la acción**" es la clave para facilitar la toma de decisiones. Haz una buena oferta que es difícil de rechazar: un regalo para la registración, un descuento en caso de pagar hoy, participar en la promoción, etc.

«Asista a la lección introductoria antes de fin de mes ya que tenemos una oferta especial: si paga el día de la lección, obtendrá un descuento adicional».

B) Un truco "**elección sin elección**" - ofrece al cliente elegir entre dos opciones, si las dos son igualmente buenas para tí. Al mismo tiempo, para continuar el diálogo el cliente debe elegir entre las opciones o solicitar la tercera opción.

Ejemplo: [Tenemos lecciones introductorias los jueves y domingos, ¿cuándo le parece más cómodo?](#)

C) Un truco "**simplificación de la solución**" - algunos clientes tienen dificultades de tomar la decisión enseguida, por lo cual hay que ayudarles y acercarlos a la decisión "principal" con una serie de pequeñas decisiones: una respuesta a una serie de preguntas cortas, como, por ejemplo, ¿en qué distrito vive?, ¿cuál es el

horario de estudios del niño?, ¿es más conveniente los fines de semana o entre semana? (tanto la simplificación de la decisión, como la elección sin elección, todo junto)

Un ejemplo: **Puedo registrarle para una clase introductoria. En qué distrito vive, encontraré la ubicación más cercana para Ud.**

Un ejemplo de cierre de transacción con herramientas del Manual:

"Puedo registrarle para una clase introductoria este mes porque tenemos una promoción, y si paga por un curso el día de la clase introductoria, tendrá un descuento adicional. En qué distrito vive, buscaré la ubicación más cercana".

7. Averigua los detalles por orden

Hacemos una pregunta, y esperamos una respuesta del cliente. Tan pronto como recibimos su respuesta, hacemos la segunda pregunta, y así sucesivamente.

Si envías todas las preguntas a un cliente a través de WhatsApp a la vez, lo asustará.

Pero tampoco hay que dividirlo todo en partes muy pequeños. La correspondencia prolongada le cansará tanto al cliente como a tí, especialmente si hay pausas entre los mensajes

Un ejemplo: **"¿Cuántos años tiene su hijo y cómo se llama? Y Ud. es de México, ¿verdad?"**

8. Escribimos de forma corta, competente y profesional

No se puede escribir textos largos y "agobiar" al cliente. Escriba de forma sucintamente y cuidadosa, divida tus pensamientos en párrafos para percibirlo todo de forma más fácil.

9. Personalica

Llama al cliente y a su hijo por sus nombres

10. Justifique por qué necesita la respuesta a alguna pregunta mostrando el beneficio para el cliente

El formato escrito es un asunto tedioso y delicado. Por lo tanto, si necesitas obtener algo de un cliente que a) implica una respuesta detallada o b) implica proporcionar información personal (un número de teléfono, por ejemplo), explica al cliente por qué lo necesitas.

Sin justificación, el cliente puede pensar que tu :

a) pidiste la información sólo para marcar una caja (por ejemplo, sobre los pasatiempos de su hijo);

b) sólo quieres finalizar el diálogo escrito, y por lo tanto necesitas su número

Ejemplo de justificación: **"Daniel, ¿y a qué se aficióna Ana? Quiero saber qué cursos le gustarán".**

"Daniel, basado en sus pasatiempos, creo que Ana estará interesada en hasta cuatro de nuestros cursos 😊. ¿Qué tal si le llamo en un momento conveniente, y hablo de ellos en detalle? "

11. Comunicación sólo a través de Kommo

De lo contrario, simplemente te romperás entre las ventanas del navegador y los mensajeros en tu teléfono.

Integra las redes sociales y los mensajeros en tu sistema de CRM

IMPORTANTE: no te olvides de establecer tareas!

12. Está en la misma página con el cliente

Puedes comunicarte informalmente en redes sociales y mensajeros. Por lo tanto, utiliza emojis - hacen mensajes amigables. Puedes bromear, pero no te pongas demasiado informal.

Además, puedes usar la técnica «Le entiendo». Demuestra que estás en la misma página con el cliente, y aceptas y comprendes sus dificultades.

SCRIPT

- ¡Buenos días! Quiero saber el precio
- Buenas tardes, mi nombre es Mónica, soy supervisora del proceso educativo de la escuela internacional de programación de Algorithmics.
Elena, el precio depende de muchos factores. Déjeme aclarar algunas preguntas primero, y luego hablaré sobre nuestras tarifas y promociones actuales, ¿de acuerdo?
Diga por favor, ¿cuántos años tiene su hijo y cómo se llama? :)
- 12, Verónica
- Muy bien. Dígame, ¿qué formato de formación elige, presencial o virtual? Y si es presencial, en qué parte de México vive.
- Podemos considerar ambas opciones, ¿cuál es la más barata? Vivimos en Avenida Juárez
- Genial, lo entiendo. De hecho, el formato no afecta el precio. En las clases virtuales tenemos grupos de hasta 6 personas, y para presenciales ‘ de hasta 12. Me quedan 2 últimas preguntas para seleccionar el mejor curso para Verónica. Dígame, ¿a qué se aficiona su hija? ¿Por qué le interesaron los cursos de TI? ¿Tiene algún interés por los ordenadores/videojuegos/diseño? O, por ejemplo, le gustaría que ella fuera desarrollador en el futuro..
- Ella pasa mucho tiempo con el ordenador, así por lo menos será algo útil:)
- Lo entiendo :)

¡Tenemos un curso que debería interesarle a Verónica!

PRESENTACIÓN DE CURSOS

Caballero de Código

Este curso es un gran comienzo para un niño pequeño para entrar en la programación. Hoy en día, los niños de 6 a 7 años pueden usar gadgets tan hábilmente como los adultos, pero todavía no saben que pueden hacer mucho más que jugar videojuegos y ver dibujos animados.

¿Qué hacemos en el curso?

- conoceremos el lenguaje de programación Scratch Junior y aprenderemos a aplicar los conceptos básicos de la programación;
- vamos a crear nuestros propios juegos y dibujos animados, aprender a inventar y animar a los personajes;
- desarrollamos las habilidades de lógica y pensamiento algorítmico;
- y al final del curso, presentaremos nuestros proyectos a los demás: aprenderemos a defenderlos y recibir comentarios de "compañeros" y crearemos nuestro primer portafolio de desarrolladores.

Su hijo seguramente apreciará nuestra propia plataforma de aprendizaje, en la que no solo aprendemos y creamos proyectos, sino que también jugamos a los juegos que otros niños crean, nos conocemos y hacemos nuevos amigos aficionados a lo mismo.

En el curso sobre los Fundamentos de la lógica y la programación participan miles de niños no sólo de Rusia, sino de todo el mundo, se enamoran de la programación y se inspiran para seguir adelante en esta dirección :)

Diseño gráfico

¡Es genial que su hijo se interese mucho por la creatividad! Tenemos un curso donde le ayudaremos a desarrollar sus habilidades creativas y crear su primer sitio web según su propio esbozo individual.

¿Qué haremos en el curso de Diseño gráfico?

- con la herramienta CSS (hoja de estilo) aprenderemos a crear una vista con cualquier sombra, relleno, varios marcos, el fondo para el sitio e incluso los iconos de botones;
- aprenderemos a aplicar todos estos ajustes sutiles para nuestro sitio web, según nuestra propia visión;
- cambiar la imagen, aportar nuevo sentido;

- complementar la imagen con nuevos objetos;
- crear animaciones por cuadros y modelos 3D.
- y al final del curso, presentaremos nuestros proyectos a los demás: aprenderemos a defenderlos y recibir comentarios de "compañeros" y crearemos nuestro primer portafolio de desarrolladores con diseño completo y bien pensado.

Al mismo tiempo, además del diseño, el niño aprenderá la programación completa, entenderá los principios y la lógica de escribir el código, comprenderá cómo se crea la estructura correcta del sitio.

Y, por supuesto, habrá nuevos contactos con intereses similares y comunicación. ¡Algorithmics tiene su propia plataforma de aprendizaje y la comunidad en línea de niños de toda Rusia y otros países del mundo que inspiran a crear!

Unity

Es genial si su hijo está aficionado a los juegos o simplemente se interesa por la tecnología informática, pero ¿y si va a poder crear sus propios universos de juegos?

El curso de Unity es una gran oportunidad para que su hijo no solo demuestre su afición a los juegos de ordenador, sino también abra su potencial creativo.

¡Un hecho interesante! Según los datos de la compañía, 93 de los 100 principales estudios de juegos han usado Unity. Además, esta plataforma se usa por arquitectos, diseñadores, directores, desarrolladores de juegos móviles y de PC e incluso de juegos de consola (Playstation, XBOX)

¿Qué aprenderemos en el curso de Unity?

- crear diseño de niveles
- programar en C#
- crear modelos 3D y diseñar la interfaz
- trabajar con géneros de juegos y sus mecánicas
- crear proyectos para la plataforma Windows y Google Play

¡Creo que su hijo seguramente entiende de Unity y estará encantado de poder crear su propio juego allí!

Y, por supuesto, habrá nuevos contactos con intereses similares y comunicación. ¡Algorithmics tiene su propia plataforma de aprendizaje y la comunidad en línea de niños de todo el mundo que inspiran a crear proyectos únicos!

Alfabetización Digital:

Su hijo solo empieza con el colegio, pero ya está interesado por el ordenador y quiere entender del mismo – ¡es genial! La mayoría de las veces, en primaria, las clases de informática no empiezan enseguida, por lo tanto, para no esperar, y empezar a entender del ordenador ahora, tenemos un curso de Alfabetización Digital :)

El objetivo de este curso es desarrollar la autonomía segura de los niños para el trabajo con el ordenador. También le enseñaremos a su hijo a usar el ordenador no solo para divertirse, sino también para resolver tareas escolares y cotidianas.

En el curso aprenderemos a:

- crear tablas y presentaciones
- trabajar con documentos de texto
- trabajar en editores gráficos y de vídeo
- usar aplicaciones en la nube
- trabajar Internet de forma segura y autónoma
- crear sitios web
- trabajar en equipo
- crear y presentar sus propios proyectos

Y también vamos a utilizar técnicas interesantes y fáciles de entender para los niños - la creación de sus cómics divertidos, la historia con el guión, los personajes del juego con hermosos gráficos :)

Este curso es una gran oportunidad para que el niño no solo aprenda a usar correctamente el ordenador, sino que también haga nuevos amigos con intereses similares y pase un rato emocionante, y al mismo tiempo, comprenda en qué dirección debe seguir.

Diseño de videojuegos

Puedo decir con confianza que no hay nada malo en la afición de su hijo por los juegos: al contrario, es genial, porque es muy probable que al menos una vez ha pensado en crear su juego :)

Nuestro curso de diseño de juegos puede ser un inicio genial para que el niño aprenda a crear sus primeros juegos por su cuenta.

Sobre el curso en breve: el niño descubrirá el campo de la creación de juegos y el diseño de juegos en la industria de TI, enfrentará los conceptos básicos de física e incluso abordará el tema del marketing para atraer a otros usuarios a su juego.

¿Qué vamos a hacer en el curso?

- aprenderemos a usar las herramientas básicas Roblox Studio y el lenguaje de script Roblox (Lua);
- desarrollaremos nuestros propios juegos con diferentes historias y mecánicas de juego;
- aprenderemos a programar rompecabezas y problemas lógicos;
- aprenderemos a diseñar nuestros juegos para atraer a otros jugadores;
- desarrollaremos el pensamiento espacial;
- ampliaremos el vocabulario en Inglés;
- aprenderemos a planificar nuestro trabajo-dominar los fundamentos de la gestión del tiempo;
- aprenderemos a trabajar en equipo;
- desarrollaremos el gusto estético;
- desarrollaremos la habilidad de hablar en público y presentaciones.

Todo el curso se basa en la interacción de los niños entre sí y el profesor, esto es muy importante para aprender a trabajar en equipo y recibir bien la retroalimentación. Para que el niño pueda ver enseguida los comentarios sobre sus proyectos en la plataforma de aprendizaje, porque otros niños jugarán a sus juegos, darán me gusta, lo comentan. Así será capaz de trabajar en todo su universo de juego desde la idea hasta la implementación y formar su primer portafolio de desarrollador con sus propios proyectos.

Programación Visual

¡Parece que su hijo está listo para dar pasos seguros en IT! Para esta edad, la programación en Scratch es adecuada, porque está dirigida a juegos y dibujos animados, y el niño podrá escribir el primer código, ya es algo más serio.

En este curso aprenderemos a:

- Desarrollar algoritmos utilizando secuencias, eventos, ciclos y condiciones;
- Determinar el mejor algoritmo para resolver el problema, mejorar el algoritmo actual;
- Detectar y corregir errores en el programa;
- Desarrollar nuestro propio programa
- Presentar nuestro proyecto y código a compañeros y adultos;

- Crear nuestros propios proyectos con coding - juegos, dibujos animados y mucho más.

Todo el curso está unido por una línea de historia espacial: al controlar los personajes del juego, los niños podrán entender que programar y crear juegos es interesante. Un buen bonus es una historia colorida sobre el espacio que amplía sus horizontes y ofrece conocimiento para otras materias escolares :)

Y, por supuesto, la programación visual será un gran inicio para el posterior desarrollo en la programación.

Creación de sitios web

Según la descripción, se puede decir que su hijo es bastante creativo, así mismo, se notan algunas aficiones técnicas. ¿Tal vez intentaremos ofrecerle un curso de Creación de sitios web? :)

En este curso, el niño aprenderá a crear los sitios web y adaptarlos a los dispositivos móviles, aprenderá los conceptos básicos de diseño, creará sus propios proyectos y, junto con otros niños, trabajará en tareas comunes, al igual que un verdadero equipo de programadores.

¿Qué vamos a hacer en el curso?

- destacar la estructura del sitio;
- crear el sitio de la estructura deseada;
- diseñar el sitio web: html / css;
- crear / editar diseño del sitio en Figma;
- diseñar el sitio usando la maqueta;
- diseñar contenedores, animar objetos interactivos;
- trabajar en nuestro propio proyecto;
- dar retroalimentación sobre el sitio de otra persona

En cada módulo, los chicos crearán un sitio web estático que publicarán en Internet y crearán su primer portafolio de desarrolladores web.

Este curso le ayudará a su hijo a descubrir su componente creativo y al mismo tiempo le enseñará a observar el sitio web no solo desde el exterior, sino también desde el interior.

Python Start

¡Hemos notado una gran afición de su hijo por la programación! Aquí no basta con usar algo más sencillo, por lo tanto, enseguida sugerimos intentar aprender uno de los lenguajes de programación más populares y complejos: Python. A esta

edad, es importante obtener un resultado visual de un trabajo tan duro, y con Python, el niño no perderá interés por programación, porque con este lenguaje puede crear una aplicación interesante, un código para un sitio web o un juego 2D desde cero. O intentar desarrollar inteligencia artificial sencilla: un chatbot que reconocerá los comandos de texto.

Contaré brevemente sobre el curso, porque es bastante largo, dura dos años académicos, ¡pero cada módulo le permite ver los resultados y motiva a seguir adelante!

Durante todo el curso vamos a:

- aprender a hacer pruebas y recopilar comentarios;
- conocer al personal de los departamentos relacionados (desde el experto en RRHH hasta el director técnico);
- realizar las tareas de trabajo de diversa complejidad (desde la implementación de un pedido comercial hasta el lanzamiento de la versión beta de nuestro producto)

¿Quieres saber más sobre lo que haremos cada año? :)

Python Pro

Si su hijo está aficionado a los juegos, le gustan varios contenidos digitales en YouTube y otros recursos multimedia, se puede desarrollar sus intereses. Por ejemplo, YouTube e Instagram están parcialmente escritos con el lenguaje profesional Python, los famosos e icónicos juegos de la industria World of Tanks y The Sims también están escritos con el mismo lenguaje.

En el curso de Python Pro, el niño hará lo que le gusta, pero no solo estará trabajando con el ordenador, sino también recibirá habilidades útiles tanto para la futura profesión como para el desarrollo general.

Este curso dura 2 años, y podremos hacer varias cosas interesantes durante este tiempo:

- crear al menos dos juegos 2D en la biblioteca PyGame;
- al menos una aplicación de Escritorio en la biblioteca PyQt5;
- Un juego 3D (biblioteca panda3d),
- crearemos un cuestionario interactivo en línea (Flask),
- un proyecto de análisis de datos (Pandas),
- diseñemos un modelo que utilice algoritmos de aprendizaje automático (sklearn)
- desarrollamos una aplicación móvil (Kivy).
- crear un portafolio en GitHub

- aprender sobre las características del desarrollo profesional en IT

Sabemos que hay muchas palabras difíciles de entender, pero le aseguramos que su hijo se aficionó tanto a esta actividad que él mismo compartirá con usted lo que significan estas palabras en lenguaje ordinario :)

Bueno, ¿intentaremos interesar por Python a su adolescente aficionado a ordenadores?