

VENTAS HIGH-TICKET · EVIDENCIA Y COACHING

Laboratorio de Replay de Llamadas

Un cuaderno de evidencia para encontrar dónde se rompió una llamada, reconstruir el momento y convertirlo en una práctica que el closer pueda ejecutar.

1 LLAMADA · 5 FASES · 1 CONDUCTA PARA LA PRÓXIMA LLAMADA

No evalúes “sensaciones”.
Vas a trabajar con timestamps, citas exactas, preguntas que faltaron y una sola conducta observable para la siguiente llamada.

FASE 01

Observar

Hechos, timestamps y citas exactas.

FASE 02

Diagnosticar

La primera ruptura que contaminó el resto.

FASE 03

Transferir

Una conducta verificable en la próxima llamada.

01	02	03	04	05
Expediente	Mapa	Autopsia	Replay	Transferencia

Reconstruye lo que realmente ocurrió

01

Escucha la llamada una vez sin pausar. En la segunda pasada llena el expediente. No puntúes todavía. Primero separa hechos, interpretación y consecuencias.

PROSPECTO / EMPRESA	FECHA / DURACIÓN
CLOSER	RESULTADO REAL
OFERTA	SIGUIENTE PASO REGISTRADO

MINUTO	CITA EXACTA	QUÉ CAMBIÓ DESPUÉS	TIPO
			☐ GIRO ☐ SEÑAL ☐ RUPTURA
			☐ GIRO ☐ SEÑAL ☐ RUPTURA
			☐ GIRO ☐ SEÑAL ☐ RUPTURA
			☐ GIRO ☐ SEÑAL ☐ RUPTURA
			☐ GIRO ☐ SEÑAL ☐ RUPTURA

Hechos observables

Interpretaciones por verificar

Regla: si no puedes señalar el minuto y repetir la frase, todavía no tienes un hallazgo. Tienes una impresión.

Localiza dónde perdió fuerza la decisión

02

Puntúa cada zona con 0, 1 o 2. El número no es el diagnóstico: obliga a buscar la cita que lo sostiene. Si no hay evidencia, marca 0 y escribe la pregunta que faltó.

01

Motivo de cambio

¿El prospecto explicó por qué resolverlo ahora y no después?

☐0 AUSENTE ☐1 VAGO ☐2 PROPIO

CITA / MINUTO

03

Impacto

¿El prospecto conectó el problema con una consecuencia real?

☐0 NINGUNO ☐1 SUPUESTO ☐2 EXPLÍCITO

CITA / MINUTO

05

Criterio de decisión

¿Quedó claro con qué compara y qué debe creer para avanzar?

☐0 OCULTO ☐1 PARCIAL ☐2 CLARO

CITA / MINUTO

07

Riesgo real

¿La preocupación fue explorada antes de responderla?

☐0 TAPADA ☐1 NOMBRADA ☐2 AISLADA

CITA / MINUTO

02

Problema específico

¿Se llegó al proceso, conducta o situación concreta?

☐0 GENERAL ☐1 PARCIAL ☐2 CONCRETO

CITA / MINUTO

04

Intentos anteriores

¿Se entendió qué probó, por qué falló y qué no quiere repetir?

☐0 NO ☐1 LISTA ☐2 APRENDIZAJE

CITA / MINUTO

06

Proceso de decisión

¿Se conoce quién participa, cuándo decide y qué puede frenarlo?

☐0 NO ☐1 INCOMPLETO ☐2 MAPEADO

CITA / MINUTO

08

Compromiso

¿El siguiente paso tiene acción, responsable y fecha?

☐0 NADA ☐1 INTENCIÓN ☐2 ACUERDO

CITA / MINUTO

0-5

DECISIÓN NO FORMADA

6-10

EVIDENCIA INCOMPLETA

11-13

DECISIÓN FRÁGIL

14-16

BASE SÓLIDA

No entrenes ocho cosas. Elige la primera zona débil que contaminó lo que vino después. Esa suele ser la ruptura útil.

Rastrea el riesgo hasta su origen

La frase final puede ser dinero, tiempo, pareja o “lo voy a pensar”. No la tomes literalmente hasta revisar cuándo apareció la primera señal y qué hizo el closer con ella.

MOMENTO	EVIDENCIA EXACTA	LECTURA Y RESPUESTA
Primera señal Antes de la objeción	MINUTO + CITA 	¿QUÉ CAMBIÓ EN TONO O CERTEZA?
Objeción declarada	CITA LITERAL 	¿RIESGO, DUDA O CONDICIÓN?
Respuesta del closer	CITA LITERAL 	☐ EXPLORÓ ☐ REBATIÓ ☐ EXPLICÓ ☐ PRESIONÓ
Reacción	CITA / CONDUCTA 	¿AUMENTÓ O REDUJO CERTEZA?

Lo que dijo

Lo que podía estar protegiendo

La pregunta que faltó

Qué evidencia habría cambiado la lectura

SEPARA ANTES DE RESPONDER

"Cuando dices que necesitas pensarlo, ¿qué parte todavía no te da suficiente certeza: el resultado, la forma de llegar o el riesgo de tomar la decisión?" Úsala como estructura, no como frase para recitar.

Fallo común: una respuesta brillante a la objeción equivocada sigue siendo una mala respuesta.

Cambia una conducta, no la personalidad

Vuelve al minuto exacto anterior a la ruptura. Conserva el contexto y reemplaza una sola intervención. El objetivo es producir una alternativa observable que pueda practicarse.

MINUTO DEL REPLAY

ÚLTIMA FRASE DEL PROSPECTO ANTES DE LA RUPTURA

RESPUESTA ORIGINAL DEL CLOSER

RECONSTRUCCIÓN	NUEVA INTERVENCIÓN	QUÉ EVIDENCIA BUSCA
Pregunta 1 Aclarar		
Pregunta 2 Profundizar		
Pregunta 3 Confirmar		
Transición Solo después		

Role-play: 3 intentos
INTENTO 1 – QUÉ SONÓ ENSAYADO

INTENTO 2 – QUÉ MEJORÓ

INTENTO 3 – VERSIÓN NATURAL

Prueba de transferencia

No repitas el mismo guion. Cambia el contexto y verifica si el closer conserva la conducta.

NUEVA OBJECCIÓN / CONTEXTO

CONDUCTA OBSERVADA

¿PASÓ SIN AYUDA?
☐ SÍ ☐ PARCIAL ☐ NO

Coach: no le des al closer cinco frases mejores. Haz que domine una decisión: qué necesita saber antes de responder.

Convierte el hallazgo en conducta medible

El coaching termina cuando existe una conducta específica, una señal para activarla y una forma de verificarla en la próxima llamada. “Mejorar discovery” no cuenta.

MANTENER

Una conducta que funcionó y debe repetirse conscientemente.

DEJAR

Una respuesta automática que cerró información o debilitó certeza.

PROBAR

Una intervención nueva ligada al punto de ruptura.

Contrato de práctica

CUANDO EL PROSPECTO DIGA O HAGA

EL CLOSER HARÁ

ANTES DE AVANZAR, DEBE OBTENER ESTA EVIDENCIA

SABREMOS QUE FUNCIONÓ SI

Revisión de la próxima llamada

☐ Timestamp de la señal

☐ Pregunta ejecutada sin ayuda

☐ Prospecto amplió información

☐ Closer confirmó comprensión

☐ No respondió antes de aislar

☐ Siguiendo paso quedó definido

CITA QUE DEMUESTRA TRANSFERENCIA

Diagnóstico en una frase

Próxima revisión

LLAMADA / FECHA

RESPONSABLE

RESULTADO

☐ TRANSFERIDO ☐ REPETIR ☐ REDISEÑAR

CLOSER / FECHA

COACH / FECHA

PRÓXIMA REVISIÓN

UNA LLAMADA. UNA RUPTURA. UNA CONDUCTA.

Si el closer sale con una lista de defectos, hiciste una auditoría. Si sale sabiendo exactamente qué observar y qué hacer distinto, hiciste coaching.