



Competencias que se desarrollan:

Competencias Primarias Categorías:

• **Relaciones Interpersonales—**
Muestra habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

• **Experiencia de Clientes—**
Equilibra las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Profesionalismo—**
Proyectar una imagen de madurez e integridad que genere credibilidad.

• **Captación de Clientes—**
Identificar y convertir en clientes campeones para nuestra empresa a los prospectos que deberían estar haciendo negocios con nosotros.

Referidos

RESUMEN

Las personas fallan al pedir referidos por diferentes razones: no es su trabajo, no saben cómo hacerlo, no quieren parecer agresivos, o simplemente se olvidan. Usted puede vencer esos desafíos identificando los beneficios para usted y sus clientes, comunicando el valor, y sabiendo cómo y cuándo pedir los referidos.

CONTEXTO

Pedir referidos puede ser un paso incómodo para muchas personas. Un factor clave es reconocer que dar referidos puede ser un beneficio para nuestros clientes existentes. Pueden estar ayudándolo a usted, a su contacto, y a su empresa todo al mismo momento. Las personas de servicio al cliente se benefician ayudando a crear resultados para los nuevos clientes y fortaleciendo las relaciones de negocios. El nuevo cliente se beneficia porque puede encontrar maneras para solucionar problemas y crear nuevas oportunidades.

En este módulo exploraremos las barreras para pedir referidos, reconoceremos los posibles beneficios para todos los involucrados, y aprenderemos un abordaje sencillo y conversacional para pedir más oportunidades de negocios.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Vencer las barreras lógicas y emocionales sobre los referidos
- Crear referidos ganar - ganar para que los clientes se encuentren cómodos
- Aplicar un proceso para pedir referidos con confianza
- Hacer seguimiento a los referidos para ganar nuevos clientes