MotionOps

CONTRACTOR SCALER HUB · UN PROCESO DE VENTAS QUE TU EQUIPO PUEDA LLEVAR

Tarjeta de calificación de prospectos

Va con la lección sobre cómo calificar prospectos de construcción. Llena las secciones 1 y 4 una vez y dáselas a quien conteste el teléfono. Después llena una tarjeta (sección 3) con cada prospecto nuevo, justo después de la primera llamada y antes de que alguien agende una visita de obra.

1. Tu perfil de cliente ideal

Una página que diga cómo se ve un buen trabajo para ti en este momento. Escribe el rango de tamaño con tus propios números, no con un deseo: si tu trabajo rentable más pequeño es de $15,000, ese es tu mínimo. Una cartera de trabajos firmados llena significa que puedes ser más estricto; un mes lento significa que tal vez aceptes trabajos más pequeños a propósito.

Criterio	Te conviene	No te conviene
Ejemplo Tipo de trabajo	Baños, cocinas, sótanos, terrazas	Construcción nueva, techos, comercial
Ejemplo Tamaño	De $15,000 a $120,000	Menos de $5,000 (recomienda a otro o atiéndelo como llamada de servicio)
Ejemplo Zona	A menos de 40 minutos del taller	A más de una hora
Ejemplo Plazo	Empezar en 3 semanas a 6 meses	"La próxima semana", o "algún día del próximo año, tal vez"
Ejemplo Presupuesto	En el rango de lo que te cuestan trabajos parecidos	Muy por debajo de lo que cuesta el trabajo
Ejemplo Decisión	Todos los que deciden pueden reunirse contigo	Uno de los esposos "decidirá después", o un dueño de la propiedad que no participa
Ejemplo Propiedad	El dueño vive ahí, el acceso es razonable	Trabajo sin permiso que quieren esconder, o una propiedad que no controlan
Tipo de trabajo		
Tamaño		
Zona		
Plazo		

Criterio	Te conviene	No te conviene
Presupuesto		
Decisión		
Propiedad		

PERFIL ESCRITO EL

SIGUIENTE REVISIÓN (CADA MES)

El rango de presupuesto que das en la llamada

Da tú el rango, con tus propios trabajos anteriores. Algunos propietarios no saben cuánto cuesta el trabajo y no van a decir un número primero. Si están muy por debajo, también les ahorraste a ellos una visita perdida.

Tipo de trabajo	"Trabajos como este nos han costado entre ... y ..."
Ejemplo Baño	$28,000 a $45,000

2. Ejemplo: tres llamadas en una mañana

Inventado para mostrar el método.

Criterio	Prospecto A: baño principal	Prospecto B: reparación pequeña de terraza	Prospecto C: cocina
Tipo de trabajo	2	1	2
Tamaño	2	0 ($3,000)	2
Zona	2	2	1 (a 55 minutos)
Plazo	2	2	1 ("tal vez en primavera")
Presupuesto	2	1	1 (en la parte baja del rango)
Decisión	2	2	1 (su pareja está fuera hasta la próxima semana)
Propiedad	2	2	2
Total	**14: sí**	**10, pero con un cero: no**	**10: sí**

El prospecto A recibe una visita esta semana. El prospecto B es un buen cliente para alguien más: recomiéndalo con un técnico de reparaciones de tu confianza. El prospecto C entra justo en "sí" con cuatro unos: agenda la visita para cuando estén en casa las dos personas que deciden, y avísale al estimador que el presupuesto está justo antes de que llegue.

3. Tarjeta: una por prospecto, justo después de la llamada

NOMBRE DEL PROSPECTO	FECHA DE LA LLAMADA	TELÉFONO
ATENDIÓ	**DIRECCIÓN DE LA PROPIEDAD**	**¿CÓMO SUPO DE NOSOTROS?**

Haz todas las preguntas y escribe lo que te dijeron. Después califica cada criterio: **2** claramente te conviene, **1** no está claro o está al límite, **0** claramente no te conviene.

Criterio	Pregunta	Una buena respuesta suena así	Lo que dijo	Puntos
Tipo de trabajo	¿Qué te gustaría hacer, y por qué ahora?	Un proyecto claro y una razón: "La regadera está goteando hacia el techo de abajo"		
Tamaño	Por el proyecto que describe y la respuesta sobre el presupuesto	Dentro de tu rango de tamaño		
Zona	¿Dónde está la propiedad?	Una dirección dentro de tu zona		
Plazo	¿Para cuándo te gustaría tenerlo terminado?	Una fecha o una temporada dentro de tu ventana		
Presupuesto	¿Ya tienes un presupuesto? Para nosotros, trabajos como este suelen costar entre X y Y.	"Es más o menos lo que esperábamos", o un número dentro de tu rango		
Decisión	¿Quién más va a participar en la decisión?	"Mi esposa y yo, y los dos podemos estar ahí"		
Propiedad	¿Eres dueño de la propiedad?	Sí, o un dueño de la propiedad que participa		
Competencia	¿Estás pidiendo otros precios?	Cualquier respuesta honesta; te dice cómo darle seguimiento		Sin puntos
Total				**/ 14**

Decide y da el siguiente paso (reglas de ejemplo)

- [ ] **Sí:** ningún cero y 10 puntos o más de 14. Agenda la visita de obra.
- [ ] **Tal vez:** ningún cero, menos de 10 puntos. Primero una llamada corta de seguimiento o una videollamada; agenda la visita si se resuelven los huecos.
- [ ] **No:** cualquier cero. Di que no con amabilidad y recomiéndalos con alguien más (sección 5).

SÍ: VISITA DE OBRA AGENDADA PARA

TAL VEZ: LLAMADA O VIDEOLLAMADA EL

NO: RECOMENDADO CON

- [ ] Notas de la llamada y calificación guardadas en el registro del prospecto; los prospectos con "sí" se entregan al estimador con ellas

4. Quién califica

Quién	Qué hace	Nombre
Dueño	Escribe el perfil de cliente ideal y las reglas de calificación; las revisa cada mes	
Coordinadora de oficina	Contesta la primera llamada, hace las preguntas, califica el prospecto, agenda la visita o cierra el prospecto	
Estimador	Recibe los prospectos con "sí" junto con las notas de la llamada y la calificación, y les devuelve la llamada a los "tal vez"	

Las notas de la llamada van en el registro del prospecto, no en la libreta de alguien, para que el estimador llegue sabiendo ya el presupuesto, el plazo y quién decide.

5. Di que no bien

Un prospecto con "no" sigue siendo una persona que podría recomendarte a alguien o volver a llamar en dos años. Sé rápido, honesto y útil.

> CAMBIA LAS PALABRAS SEGÚN EL TRABAJO
>
> Gracias por pensar en nosotros. Una reparación de este tamaño no la podemos programar bien, y no quiero que esperes semanas. Te paso el contacto de un técnico de reparaciones de nuestra confianza que hace este tipo de trabajo. Si algún día planeas un proyecto más grande, llámanos.

Negocios a los que recomendamos trabajo: técnicos de reparaciones, otros oficios, contratistas que hacen el trabajo que tú no haces. Algunos te van a mandar trabajo de vuelta.

Negocio	Trabajo que hacen	Teléfono

Negocio	Trabajo que hacen	Teléfono

6. Una vez al mes: revisa si tu calificación funciona

Revisión	Lo que encontramos	Regla que cambiamos
Tasa de cierre por calificación: ¿los prospectos con "sí" y calificación alta de verdad se ganan más seguido que los de calificación baja?		
Visitas que no llevaron a nada: ¿qué calificación tenían? ¿Qué criterio falló?		
Prospectos con "no" que habrías querido: ¿alguna regla rechazó buen trabajo?		

Si los prospectos con calificación alta no se cierran mejor, los criterios están midiendo lo que no es. **Cambia una regla a la vez.**

Qué revisar

Qué revisar	Mes: _____	Mes: _____
Tasa de prospecto a visita		
Tasa de visita a propuesta		
Tasa de cierre por calificación del prospecto		
Visitas de obra por semana que no llevaron a una propuesta		