

CÓMO HACER SEGUIMIENTO CON LOS CLIENTES NUEVOS

Este entrenamiento te ofrece todos los pasos específicos de seguimiento para entablar relaciones sólidas de confianza con tus Clientes. Además, hay ejemplos de mensajes que puedes personalizar para hacer más fácil tu trabajo. Una vez que patrocines Clientes nuevos con Shakeology® Directo a Casa (HD) o un Paquete Reto de Beachbody®, debes pasarlos de tu [Lista de Contactos](#) a tu [Control de Seguimiento del Cliente](#). Este control de seguimiento te ayudará a mantenerte conectado y ofrecer excelente Servicio al Cliente. También puedes usar el Control de Seguimiento del Cliente con tus Entrenadores que todavía no están preparados para desarrollar su negocio con el fin de que mantengan el compromiso y reciban apoyo hasta que se conviertan en un constructor activo de su negocio.

Paso 1: el pedido se envió

Haz un seguimiento de los pedidos de tus clientes nuevos desde el momento en el que su pedido se envía. Puedes ver la información de control a través del informe "Pedidos del Cliente", que se encuentra ubicado en el menú "Mis Pedidos" > "Mi Negocio" de la Oficina en Línea del Entrenador. Cuando tengas la confirmación de que los pedidos se enviaron, asegúrate de enviarles un mensaje de texto, correo electrónico, mensaje de medio social o llamarlos por teléfono para decirles que sus pedidos están en camino. Completa el día del mes que tus Clientes hicieron sus pedidos en tu Control de Seguimiento del Cliente para que puedas hacer un seguimiento con ellos todos los meses antes de que se procesen sus pedidos siguientes de Directo a Casa.

Ejemplos de mensaje	Consejos
<p><u>Ejemplo 1:</u> Hola, (nombre), solo quería avisarte que tu pedido se ha enviado. Faltan pocos días para que lo recibas y empieces en nuestro Grupo Reto. Está atento a un mensaje con algunas de mis recetas favoritas de Shakeology. Te va a encantar el sabor.</p> <p><u>Ejemplo 2:</u> Hola, (nombre), tu pedido está en camino. Me pondré en contacto contigo otra vez tan pronto llegue; quiero asegurarme de que empieces de inmediato para que puedas (ingresa los resultados que quieren lograr). Te enviaré algunas recetas fabulosas de Shakeology para que pruebes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento y decirles que su pedido está en camino es fundamental. Es el comienzo de una comunicación constante para conectarte con ellos y reforzar que tomaron la decisión correcta. • Recuérdales el valor y los beneficios que experimentarán con Beachbody para mantenerlos entusiasmados y motivados para empezar.

Paso 2: dentro de las 24 a 48 horas después de que haya llegado el pedido

Dentro de las 24 a 48 horas después de que su pedido haya llegado, haz seguimiento para reforzar la importancia de tomar Shakeology todos los días y seguir las recetas para asegurarte de que tengan una gran experiencia.

Ejemplos de mensaje	Consejos
<p><u>Ejemplo 1:</u> Hola, (nombre), acabo de ver que tu pedido llegó. Este es tu día de suerte para empezar a disfrutar de los beneficios increíbles de Shakeology. Acuérdate de seguir la receta que te envié, usar tu licuadora y agregarle hielo. Mañana me pondré en contacto contigo para saber si te gustó.</p> <p><u>Ejemplo 2:</u> Hola, (nombre), acabo de ver que tu pedido llegó. No te olvides de seguir las instrucciones que te envié para preparar tu Shakeology. ¿Ya decidiste si lo vas a tomar en el desayuno o el almuerzo? Asegúrate de prestar mucha atención a la invitación para unirte a nuestra página privada del Grupo Reto en Facebook. Te la enviaré más tarde hoy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es importante que les recuerdes otra vez que usen la receta que le diste para preparar su Shakeology. • Envíales más recetas favoritas tuyas y conéctalos con tu Grupo Reto para que reciban apoyo diario. • Asegúrate de usar el Control de Seguimiento del Cliente para llevar un control de las conversaciones que tienes con cada uno de tus Clientes.

Paso 3: fin de su primera semana

Haz seguimiento con tus Clientes al final de su primera semana para averiguar si probaron Shakeology y cuánto les gustó. Este es un paso importante de seguimiento, porque si no están satisfechos, deberás descubrir las razones y resolver cualquier problema.

Ejemplos de mensajes	Consejos
<p><u>Ejemplo 1:</u> Hola, (nombre), estoy muy contento de poder hablar contigo hoy. Quería hacer un seguimiento y saber qué te gustó de Shakeology.</p> <p><u>Ejemplo 2:</u> Hola, (nombre), ¿qué piensas de Shakeology? ¿Usaste la receta que envié?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si todavía no te has conectado por teléfono, FaceTime, Skype, Google+ o Zoom, este es el momento perfecto para establecer una conexión en "vivo" con tu Cliente. • Escucha su respuesta. Si no hay problemas, entonces refuerza cómo Shakeology los ayudará a alcanzar sus metas. Si tuvieron un problema, asegúrate de hacer preguntas y descubrir cuál fue el problema para que puedas hacer tu investigación y ofrecerles sugerencias para mejorar.

Paso 3: continuación

Ejemplos de mensajes	Consejos
<p><u>Al Cliente le gustó Shakeology:</u> ¡Maravilloso, sabía que te iba a encantar! Recuerda visitar todos los días nuestra página privada del Grupo Reto en Facebook y contarnos sobre tu progreso. Te va a encantar nuestro Grupo, es el mejor lugar para compartir consejos, hacer preguntas y recibir motivación.</p> <p><u>El Cliente tuvo problemas con Shakeology</u> "Sabes que es la primera vez que he escuchado este problema y quiero darte la respuesta correcta. ¿Puedo consultarle a mi Entrenador y luego te respondo?"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si no se han unido al grupo de Facebook, este es un momento excelente para recordárselo y ayudarlos a conectarse.

Recuerda que si tus Clientes están teniendo problemas con Shakeology, la mejor manera de resolverlos es haciendo preguntas. Es importante comprender exactamente cuáles son los problemas para que puedas abordarlos de manera correcta. Podría ser cómo lo mezclaron o quizás no siguieron la receta y solo lo hicieron con agua. Quizás no les gustó un sabor en particular. Si compraron el paquete de 24 con sabores variados, anímalos a que prueben otro sabor con tus recetas favoritas hasta que encuentren una que realmente les guste.

Si tienen cualquier otro problema, consulta las [Preguntas Más Frecuentes de Shakeology](#) para encontrar las respuestas.

Paso 4: fin de su segunda semana

Al final de su segunda semana, es el momento perfecto para hacer seguimiento y reforzar los beneficios que están experimentando; para ello, envíales un video de Shakeology. Además, les darás una herramienta que pueden usar para compartir con otras personas cuando hablen de los excelentes resultados que están logrando gracias a Shakeology.

Ejemplos de mensaje	Consejos
<p><u>Ejemplo 1:</u> Hola, (nombre), estoy muy contento de que puedas sentir y ver los resultados de Shakeology. Te envió un excelente video en el que se habla más de los beneficios de tomarlo todos los días. Es un video perfecto para compartir con otras personas, en caso de que alguien te pregunte por tus resultados y qué estás haciendo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puedes encontrar los 5 videos más compartidos de Shakeology en el Paquete de Herramientas del Producto Shakeology. Ingresa en la Oficina en Línea del Entrenador, haz clic en "Paquetes de Herramientas de Productos" en el menú "Ventas y Mercadeo" y, a continuación, haz clic en Paquete de Herramientas del Producto Shakeology.

Paso 4: continuación

Ejemplos de mensaje	Consejos
<p><u>Ejemplo 2:</u> Hola, (nombre), te va a encantar este video. Habla de muchos de los beneficios de Shakeology que ya estás sintiendo. Te va a encantar Shakeology incluso más después de mirar este video.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrate de siempre compartir los videos directamente desde la Videoteca de la Oficina en Línea del Entrenador para asegurarte de que el video se vincule con tu cuenta de Entrenador. • Personaliza el mensaje para incluir el progreso que están teniendo con su programa de ejercicio si están en tu Grupo Reto de ejercicio.

Paso Cinco: una semana antes de que se procese su próximo pedido Directo a Casa

Conéctate con tus Clientes una semana antes de que se procese su segundo pedido de Shakeology Directo a Casa, que se produce el mismo día todos los meses. Por ejemplo, si su primer pedido fue el 8 de abril, su segundo pedido Directo a Casa se realizará el 8 de mayo. Por lo tanto, te pondrías en contacto con ellos antes del 1 de mayo. Hemos aprendido de nuestros Entrenadores Más Exitosos que esta comunicación es oportuna e importante. También sirve para recordarles a tus Clientes que se les cargará el pedido en sus tarjetas de crédito, y es la oportunidad perfecta para que hagan un cambio en caso de que decidan probar otro sabor.

Ejemplos de mensaje	Consejos
<p><u>Ejemplo 1:</u> Hola, (nombre): ¿adivina qué? Llegó la hora de tu próximo envío de Shakeology! Se va a enviar la semana que viene, por lo que quería asegurarme de comunicarme contigo y avisarte en caso de que quieras cambiar tu paquete de 24 con sabores variados por tu sabor favorito en una bolsa para 30 días. Avísame si quieres hacerlo, así te puedo ayudar a actualizar tu pedido.</p> <p><u>Ejemplo 2:</u> Hola, (nombre), tu próximo pedido está a punto de enviarse; dime de cualquier cambio por un nuevo sabor que quizás quieras hacer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Este es otro momento excelente para conectarte en "vivo" con tu Cliente. Puedes hablar por teléfono, usar FaceTime, Google+, Skype o incluso Zoom. • Tómate el tiempo para agregar un toque personal, lo que hace la diferencia entre un Servicio al Cliente "estándar" y "excelente".

Seguimiento mensual constante

El seguimiento y la comunicación constante es importante no solo para retener a tus Clientes, sino también para asegurarte de que se mantengan en el camino que conduce a sus metas. Estos son algunos ejemplos de cómo puedes hacer seguimiento todos los meses para mantener vivas tus conversaciones y seguir entablando una relación sólida de confianza.

✓ Envíales recordatorios de que su pedido Directo a Casa se va a procesar y asegúrate de que sepan de cualquier sabor nuevo que quizás quieran probar.	✓ Ofréceles productos que acompañen su nuevo estilo de vida saludable, como E&E Energy and Endurance®, Results and Recovery Formula®, Cordastra®, Core Omega-3™.
✓ Comunícate con tus Clientes siempre que haya un nuevo producto disponible y pregunta si quieren ser los primeros en probarlo o conocen a alguien que podría estar interesado.	✓ Si están haciendo un programa de ejercicio, pregúntales cómo se sienten y qué ejercicio les gustó más de cada fase de su programa.
✓ Envíales nuevas recetas de Shakeology para que prueben y pregúntales qué les parece.	✓ Envíales una noticia o artículo que hable de sus intereses o pasatiempos.

Al hacer seguimiento todos los meses, podrás descubrir qué les está dando resultados, ofrecerles productos o programas adicionales para apoyar sus metas, presentar la Oportunidad de Entrenador cuando sientas que están listos para que se unan a tu equipo como Entrenador.

La [Guía de Cliente a Entrenador](#) es un recurso para ayudar a determinar si tus Clientes están listos para convertirse en Entrenadores. Además, si notas que uno de tus Clientes del Grupo Reto deja de participar, asegúrate de hacer seguimiento con él o ella de inmediato. Haz preguntas para descubrir qué está pasando y diles lo mucho que se lo extraña. Ayúdalos a que se vuelvan a comprometer y trabajen en dirección a sus metas.

Miembros no pertenecientes a Grupos Reto: compromiso y seguimiento

Para los Clientes que todavía no están en uno de tus Grupos Reto, asegúrate de invitarlos a que se unan a uno de tus otros grupos de Facebook para ayudarlos a mantenerse conectados y entusiasmados con su experiencia de salud y ejercicio. Lo valioso de estos grupos no es solo que son gratis, sino también las relaciones, los consejos y el apoyo que se generan entre los miembros. Estos son algunos ejemplos de grupos que los Entrenadores están creando para ofrecer apoyo continuo a sus Clientes.

Grupo	Objetivo del grupo
Grupo de Shakeology	Este grupo puede incluir a tus Clientes nuevos de Shakeology y tus Clientes que han tomado Shakeology por años. Los Clientes nuevos se beneficiarán con las Historias de Éxito, aprenderán recetas nuevas y recibirán ánimo y apoyo de miembros antiguos.

Miembros no pertenecientes a Grupos Reto, continuación

Grupo	Objetivo del grupo
Grupo general de salud y ejercicio	Este grupo puede incluir Clientes de Shakeology, Clientes de ejercicio y Clientes Potenciales que ya hacen ejercicio y comen saludable o que buscan hacer un cambio de salud y ejercicio en su vida. Los miembros se brindan apoyo y motivación mutuos, y los Clientes Potenciales verán los comentarios sobre los programas de ejercicios de Beachbody y los resultados que las personas están logrando con Shakeology, lo que abre la puerta a las conversaciones naturales y fluidas.

Sin importar si tu Cliente se une a uno de tus Grupos de Facebook, tu trabajo es ofrecer de forma continua excelente Servicio al Cliente, manteniéndote comprometido de forma constante con su experiencia de salud. El seguimiento no solo mantiene a tus Clientes comprometidos con su programa, sino también genera confianza, desarrolla lealtad y aumenta los Clientes Potenciales. También es la mejor manera de ayudar a que tu Cliente vea la oportunidad de poner en marcha la cadena de favores y se convierta en un Entrenador de tu Equipo.