

NexorLink

DOMINIO DE LAS FUNCIONES DE SOFIA

Manual de Ventas, Volumen II · Escenarios Avanzados y el Conjunto Completo de Funciones

Lea después del Volumen I. Juntos lo convierten en experto.

Por qué existe este volumen

El Volumen I lo hizo fluido en la presentación, los planes y el proceso de venta. Este volumen lo convierte en experto en todo lo que Sofia puede hacer, y en las funciones clave que de verdad cierran tratos. Cuando un prospecto pregunte “espera, ¿también puede...?” usted ya debería estar asintiendo. Domine esto y casi no habrá pregunta sobre capacidades que no pueda responder con seguridad.

Cómo usarlo: la Parte A es su mapa completo de capacidades. La Parte B es el análisis a fondo de los siete escenarios clave y cómo vender cada uno. La Parte C es un anexo de preguntas sobre funciones. La Parte D le dice qué funciones lucir en una demostración para cerrar la venta.

Parte A • El Conjunto Completo de Funciones de Sofia

Todo lo que Sofia hace, agrupado por lo que logra. Cada línea incluye por qué importa, para que pueda venderlo y no solo enumerarlo.

Atención y enrutamiento

- Contesta el 100% de las llamadas entrantes, 24/7, en inglés y español. Por qué importa: nada se va al buzón ni a la competencia.
- Cambia de idioma dentro de la llamada según quien llame. Por qué importa: cobertura bilingüe sin personal adicional.
- Transferencia en vivo al personal de turno cuando se necesita una persona. Por qué importa: conoce sus límites y transfiere de forma limpia.
- Responde preguntas comunes: horarios, ubicación, servicios, seguros. Por qué importa: libera a la recepción de llamadas repetitivas.
- Filtra y bloquea spam y robocalls. Por qué importa: el equipo nunca es interrumpido por llamadas basura.

Agendamiento

- Agenda, reprograma y cancela citas directamente en el calendario del negocio en tiempo real. Por qué importa: sin doble captura, sin reservas perdidas.
- Reprogramación de emergencia de un día completo con un botón cuando un miembro clave falta. Por qué importa: convierte una crisis de recepción en una sola acción (vea la Parte B).
- Llenado de espacios desde lista de espera cuando alguien cancela. Por qué importa: las cancelaciones se convierten en citas ocupadas.

Salientes proactivas y seguimiento

- Confirmaciones de cita más recordatorios de 24 y 2 horas. Por qué importa: menos inasistencias sin mover un dedo.
- Llamadas de recuperación a inasistencias para reagendar a quienes faltan. Por qué importa: recupera ingresos que se perderían.
- Captación de prospectos para quienes aún no están listos para agendar. Por qué importa: ningún prospecto de desbordamiento o fuera de horario se escapa.

Reputación y retroalimentación

- Encuesta de satisfacción posterior a la visita con calificación después de cada visita. Por qué importa: mide cómo estuvo realmente la visita y decide qué sigue.
- Protección inteligente de la reputación: a los clientes que califican 9 o más se les invita a dejar una reseña de Google, mientras que a quien califica menos de 9 se le canaliza al personal para revisión interna en lugar de una pública. Por qué importa: las reseñas públicas se mantienen sólidas y los clientes insatisfechos se atienden en privado antes de que publiquen (vea la Parte B).

Protección y visibilidad

- Cada llamada grabada, registrada y resumida en el panel. Por qué importa: visibilidad total, nada se pierde, revisión de calidad sencilla.
- Avisos de cumplimiento integrados, notificación de grabación e identidad de IA, y manejo de datos respaldado por BAA para salud. Por qué importa: el cliente queda protegido (vea el Volumen I, Cumplimiento).

Parte B • Escenarios Clave y Cómo Venderlos

Estas son las funciones que convierten un “quizás” en un “sí”. Domine cada una: qué es, cómo funciona, por qué vende y qué decir.

1. Reprogramación de emergencia con un botón

Qué es: cuando un miembro clave del equipo falta o el negocio debe cerrar de improviso, una sola acción reprograma todo el día afectado, en lugar de que su equipo haga decenas de llamadas frenéticas.

Cómo funciona: un miembro del equipo envía la solicitud de reprogramación de emergencia, un formulario rápido o un botón en sus herramientas, y Sofia llama automáticamente a cada cliente afectado ese día, le avisa y lo reprograma u ofrece nuevos horarios.

Por qué vende: todo negocio ha vivido la pesadilla de una persona clave ausente con la agenda llena. Esto borra ese dolor con un clic.

“Imagine que una persona clave amanece enferma y tiene 40 clientes agendados. En lugar de que su equipo haga 40 llamadas estresantes, usted presiona un botón y Sofia llama a cada cliente y los reprograma por usted. Eso solo ya vale el plan.”

2. Fuera de horario, y cuando alguien quiere una persona

Qué es: Sofia nunca deja a quien llama fuera de horario en un buzón de voz sin salida, incluso con el negocio cerrado y sin nadie disponible.

Cómo funciona: si hay un miembro del equipo de guardia y disponible, transfiere la llamada en vivo. Si no, que es lo habitual fuera de horario, ofrece agendar la próxima cita disponible o toma un mensaje detallado con el nombre y el número de devolución y lo registra para que el equipo responda a primera hora. En un entorno médico, dirige las verdaderas emergencias al 911 o a la sala de urgencias más cercana.

Por qué vende: los prospectos de inmediato se preocupan: “¿qué pasa de noche cuando alguien necesita una persona?” Esto lo responde y elimina el miedo de que la IA deje varados a sus clientes.

“Incluso a las 10 PM, si alguien quiere una persona, Sofia no lo manda al buzón sin más. Si hay alguien de guardia, lo conecta; si no, lo agenda en su próximo espacio o toma un mensaje completo para que su equipo dé seguimiento a primera hora. ¿Y una emergencia real? La dirige directo al 911. Nadie queda varado.”

3. Llenado de espacios desde lista de espera

Qué es: Sofia llena las cancelaciones de último momento desde una lista de espera, en automático.

Cómo funciona: cuando un cliente cancela, llama a los clientes de la lista de espera para ofrecer el espacio recién abierto y agenda al primero que acepte.

Por qué vende: un sillón vacío es ingreso perdido. Esto mantiene la agenda llena sin que la recepción persiga a nadie.

“Cuando alguien cancela, ese espacio no se queda vacío, Sofia llama a su lista de espera y lo llena, así una cancelación se convierte en una cita cumplida.”

4. Encuesta posterior a la visita, reseñas y protección de la reputación

Qué es: después de una visita, Sofia encuesta al cliente y luego decide de forma inteligente qué hacer según qué tan satisfecho está, haciendo crecer la reputación pública de su negocio a la vez que la protege.

Cómo funciona: da seguimiento después de una visita completada, por llamada o texto, y le pide al cliente que califique su experiencia. Si califica 9 o más, lo invita a dejar una reseña de Google. Si califica menos de 9, no lo envía a Google, le agradece, capta su comentario y lo canaliza a su personal para revisión interna y seguimiento.

Por qué vende: esta es la parte que a los dueños les encanta. Solo lleva a los clientes contentos a Google, así su calificación pública sube, y atrapa a los insatisfechos en privado, para que pueda resolverlo antes de que se convierta en una reseña de una estrella. Crecimiento y protección de la reputación en una sola función.

“Después de cada visita Sofia le pregunta al cliente cómo estuvo. Si está encantado, lo invita a dejarle una reseña de Google. Si no lo está, no lo manda a Google, lo señala a su equipo para que usted lo resuelva en privado. Sus reseñas públicas solo se fortalecen, y usted se entera de los problemas antes que el internet.”

5. Recuperación de inasistencias

Qué es: cuando un cliente falta a una cita, Sofia lo llama de forma proactiva para reagendarlo.

Cómo funciona: detecta la inasistencia y realiza una llamada saliente para reprogramar, recuperando la visita.

Por qué vende: una inasistencia suele ser dinero simplemente olvidado. La recuperación automática vuelve a convertir las visitas perdidas en ingreso.

6. Bloqueo de spam y robocalls

Qué es: Sofia filtra el spam y las robocalls para que el equipo no sea interrumpido.

Por qué vende: las recepciones pierden tiempo real en llamadas basura. Esto protege su día en silencio.

7. Captación de prospectos

Qué es: a quienes aún no están listos para agendar igual se les capta la información.

Cómo funciona: para quienes llaman en desbordamiento y fuera de horario especialmente, capta nombre, número y su interés, y lo registra para dar seguimiento.

Por qué vende: un prospecto que no se anota es un prospecto perdido. Esto asegura que ninguno se escape.

Parte C • Anexo de Preguntas sobre Funciones

Preguntas específicas de funciones para sumar a su dominio del banco de preguntas. Manténgalas precisas; si algo queda fuera de lo que sabe, diga que lo confirmará y dará seguimiento.

P: ¿Qué pasa fuera de horario si alguien insiste en una persona en vivo?

R: Si hay alguien de guardia, lo transfiere. Si no, ofrece agendar el próximo espacio o toma un mensaje completo con su número de devolución para dar seguimiento a primera hora, y dirige las emergencias médicas reales al 911 o a urgencias. Nunca lo deja en un buzón sin salida.

P: ¿Puede Sofia reprogramar un día entero si un miembro clave falta?

R: Sí. Su equipo envía una solicitud de reprogramación de emergencia y Sofia llama a cada cliente afectado ese día para reagendarlo, así usted no hace decenas de llamadas a mano.

P: ¿Envía a todos los clientes a Google a dejar reseña?

R: No, y esta es la parte inteligente. Después de la visita encuesta al cliente. Solo a los que califican 9 o más se les invita a dejar una reseña de Google. A quien califica menos de 9 se le canaliza a su personal para revisión interna, así los clientes insatisfechos se atienden en privado y nunca se les empuja a publicar.

P: ¿Qué pasa con el comentario de un cliente insatisfecho?

R: Va a su equipo para seguimiento, con la calificación y cualquier comentario, para que pueda comunicarse y resolverlo antes de que se convierta en una queja pública.

P: ¿Cómo sabe quién fue inasistencia y quién sí llegó?

R: Su registro de llegada se lo dice. A los clientes marcados como que llegaron se les trata como que asistieron, así las llamadas de inasistencia solo van a inasistencias reales y las encuestas posteriores solo van a clientes que sí vinieron.

P: ¿Seguirá contactando a un cliente que pidió no ser contactado?

R: No, si un cliente se da de baja, ella lo respeta y deja de llamarlo y enviarle textos, y las llamadas salientes solo se realizan dentro de los horarios permitidos.

P: ¿Qué hace cuando un cliente cancela?

R: Puede llamar a los clientes de su lista de espera para ofrecer el espacio abierto y agendar al primero que lo tome, así las cancelaciones se llenan.

P: ¿Persigue a las inasistencias?

R: Sí, llama a los clientes que faltan a una cita para reagendarlos.

P: ¿Detiene el spam y las robocalls?

R: Sí, filtra y bloquea las llamadas basura para que su equipo no sea interrumpido.

P: ¿Y si quien llama aún no está listo para agendar?

R: Capta su nombre, número e interés para que nada se pierda, especialmente valioso para llamadas fuera de horario y de desbordamiento.

P: ¿Podemos ver qué pasó en cada llamada?

R: Sí, cada llamada se graba, se registra y se resume en su panel.

P: ¿Podemos elegir qué hace fuera de horario?

R: Sí, el comportamiento fuera de horario se configura a su preferencia: transferir a guardia, agendar el próximo espacio o tomar un mensaje. Definiremos el valor predeterminado que se ajuste a su negocio.

Parte D • Los Momentos de la Demostración que Cierran

Cuando haga la demostración, no solo muestre que contesta, muestre las funciones que hacen que el prospecto diga “necesito esto”. Elija las dos o tres que peguen en su mayor dolor.

- Cambio de idioma a mitad de llamada, hágalo en vivo cambiando a español. Impacto universal.
- Describa la reprogramación de emergencia con un botón, todo negocio siente ese dolor al instante.
- Describa el manejo fuera de horario, elimina en el momento el miedo de “¿y de noche?”.
- Para negocios preocupados por las reseñas o el crecimiento, comience con las reseñas automáticas de Google.
- Para negocios con muchas cancelaciones, comience con el llenado desde lista de espera y la recuperación de inasistencias.

Cierre la demostración siempre igual: “Todo lo que acaba de ver funciona solo, de día y de noche, por menos que una contratación de medio tiempo.”

Built on Framework 71226402