

Las 7 preguntas que hacen que el cliente se venda solo

Guía 1 de 3 · Horizon Closers · Pablo Ginestar

Si te has imaginado alguna vez lo que es vender, probablemente te has imaginado hablando. Convenciendo. Teniendo respuestas brillantes para todo.

Es justo al revés. **El que más habla en una llamada de ventas es el que menos vende.** Tu trabajo no es convencer a nadie: es hacer las preguntas correctas para que la persona se convenza sola, escuchándose a sí misma. Estas son las siete.

Antes de las preguntas: la regla que lo sostiene todo

Después de cada pregunta, **te callas**. Aunque el silencio dure cinco segundos y se te haga eterno. Aunque te den ganas de rellenarlo con «bueno, no sé, quiero decir...».

El silencio incómodo es donde la gente dice la verdad. Si lo rellenas tú, te quedas con la respuesta educada — y con la respuesta educada no se cierra nada.

1 «¿Qué te hizo reservar esta llamada?»

Por qué funciona: le obliga a decir en voz alta, con sus palabras, por qué está ahí. No las tuyas: las suyas. Todo lo que diga aquí lo vas a usar al final.

Se dice así: «Antes de nada, cuéntame — ¿qué te hizo reservar esta llamada justo ahora?»

Qué escuchas: el detonante. Casi nunca es «quiero ganar dinero». Es «me han vuelto a poner el turno de sábado», «mi hermano se ha ido de casa y yo sigo aquí», «llevo dos años diciendo que voy a hacer algo».

Error típico: empezar con «bueno, te cuento un poco quiénes somos...». Acabas de perder la mejor información de toda la llamada por hablar tú primero.

2 «¿Cómo es tu situación ahora mismo?»

Por qué funciona: necesitas el punto A. Sin punto A no hay camino que vender, solo un folleto.

Se dice así: «Para entenderte bien: ahora mismo, ¿qué haces? ¿Estudias, trabajas, las dos?»

Qué escuchas: horas disponibles, dinero disponible, quién más decide en su vida. Los tres datos que vas a necesitar dentro de veinte minutos y que si no preguntas ahora, ya no preguntas.

3 «¿Y eso cómo te hace sentir?»

Por qué funciona: es la pregunta que casi nadie se atreve a hacer, y es la que cambia la temperatura de la llamada. Los datos no mueven a nadie; lo que mueve es cómo se siente con esos datos.

Se dice así, exactamente igual de simple: «¿Y eso cómo te hace sentir?»

Qué escuchas: frustración, vergüenza, miedo, prisa. Palabras que no volverás a oír si no preguntas.

Error típico: suavizarla («bueno, imagino que no será para tanto, ¿no?»). Estás haciendo la pregunta y contestándola tú. No la protejas: la incomodidad es el trabajo.

4 «¿Cuánto tiempo llevas así?»

Por qué funciona: convierte un problema difuso en un número. Y un número duele. «Llevo dos años queriendo hacer esto» suena muy distinto dicho en voz alta que pensado en la ducha.

Se dice así: «¿Cuánto tiempo llevas dándole vueltas a esto?»

Qué escuchas: si lleva dos semanas, es curiosidad. Si lleva dos años, es dolor real — y el dolor real es lo que hace que la gente actúe.

5 «¿Qué has intentado ya?»

Por qué funciona: te dice qué no volver a proponerle y, sobre todo, te dice si es de los que hacen o de los que solo miran. Además te enseña por qué falló lo anterior, que es exactamente el hueco que tú vas a llenar.

Se dice así: «¿Y qué has probado hasta ahora? ¿Qué pasó?»

Qué escuchas: «me compré un curso y no lo acabé» no es un rechazo, es un regalo: te está diciendo que le falta acompañamiento, no información. Eso es exactamente lo que vas a venderle luego.

6 «Si dentro de seis meses esto funcionara, ¿cómo sería tu vida?»

Por qué funciona: hasta aquí has trabajado el dolor. Esta es la que construye el deseo — y lo construye él, con su imaginación, que siempre es más potente que tu argumentario.

Se dice así: «Imagínate que hacemos esto y dentro de seis meses funciona. ¿Qué habría cambiado en tu día a día?»

Qué escuchas: lo concreto. «Poder decirle a mi madre que no le hace falta ayudarme.» «Dejar el turno de fines de semana.» Apunta la frase literal: es la que vas a repetirle al final, palabra por palabra.

7 «¿Y si no cambias nada, dónde estás dentro de un año?»

Por qué funciona: es la pregunta bisagra, la más incómoda y la que más cierra. Todo el mundo compara «hacer esto» con «no hacer nada», y da por hecho que no hacer nada es gratis. Esta pregunta le enseña la factura.

Se dice así, despacio: «Y si no cambias nada... ¿dónde crees que estás dentro de un año?»

Qué escuchas: normalmente un silencio largo y luego «pues... igual». Ese «igual» es el momento en que la persona decide. No añadas nada. No lo remates. Deja que le pese.

Error típico: hacerla con retintín o con tono de amenaza. Se hace con calma y con respeto, casi con pena. Si suena a chantaje, se cierra en banda y con razón.

Cómo se usan las siete juntas

No es una lista para recitar. Es un orden: **presente** → **emoción** → **tiempo** → **intentos** → **futuro deseado** → **futuro no deseado**. Se pasa de una a otra cuando la anterior ya te ha dado lo que necesitabas, no cuando toca.

Y al final, cuando presentas lo que vendes, no inventas nada: le devuelves sus propias palabras.

«Me has dicho que llevas dos años dándole vueltas, que lo que más te pesa es depender de tus padres, y que si esto funcionara podrías dejar el turno de los sábados. Lo que hacemos es exactamente eso, y así es como funciona...»

Eso no es vender. Es repetirle lo que él acaba de decir. Y por eso funciona.

Tu ejercicio de esta semana

Coge a alguien de confianza — un amigo, tu pareja, tu hermano — y hazle las siete preguntas sobre algo que quiera cambiar en su vida. No sobre ventas: sobre el gimnasio, sus estudios, su trabajo.

Una sola regla: no puedes dar consejos. Solo preguntas. Vas a descubrir dos cosas — lo difícil que es callarse, y la cantidad de cosas que te cuenta alguien cuando no le interrumpes.

Esto es la primera capa. Las preguntas se aprenden en una tarde; hacerlas bien, con la persona nerviosa al otro lado y tu comisión en juego, se aprende entrenando con alguien que te corrija.

En Horizon Closers entrenamos exactamente esto en directo dos veces por semana. Si quieres ver cómo funciona por dentro, escíbeme por WhatsApp desde la página donde has descargado esta guía y te lo cuento sin rodeos.