

Una llamada de ventas, anotada línea a línea

Guía 2 de 3 · Horizon Closers · Pablo Ginestar

Esto es una llamada de cierre completa, con las anotaciones de lo que está pasando por debajo de cada frase. Es una **reconstrucción**: está montada a partir de las llamadas y los role plays que hacemos cada semana en la academia, con los datos cambiados. Ninguna persona real aparece aquí.

Léela dos veces. La primera, seguida, como si escucharas. La segunda, parándote en los recuadros: ahí está el trabajo de verdad.

Contexto

Marcos, 21 años. Dejó sus datos en una página, le llamaron y agendó. Trabaja en un almacén y estudia un ciclo. La llamada dura 34 minutos. Lo que sigue son los momentos que deciden el resultado.

Minuto 0 — La apertura

CLOSER: «Marcos, ¿qué tal? Soy Pablo. ¿Me oyes bien? ... Perfecto. Oye, antes de nada: ¿estás en un sitio donde puedas hablar tranquilo unos 30 minutos?»

Qué está pasando: no es cortesía. Está comprobando que no va a cerrar con alguien que está en el autobús. Si la respuesta es «estoy fuera», se cambia la llamada — una llamada mal ubicada no se cierra nunca.

CLOSER: «Te cuento cómo va esto para que no te pille de sorpresa: te voy a hacer unas preguntas para entender tu situación. Si veo que te puedo ayudar, al final te explico cómo trabajamos. Y si veo que no, te lo digo igual y no te hago perder el rato. ¿Te parece?»

Qué está pasando: esto se llama **poner agenda**, y es lo que desactiva la resistencia. La persona ya sabe que al final va a haber una propuesta, así que no está veinte minutos esperando la trampa. Y la frase «si veo que no, te lo digo» te da algo que ningún argumento compra: credibilidad.

Minuto 3 — El detonante

CLOSER: «Cuéntame, ¿qué te hizo dejar tus datos?»

MARCOS: «Pues no sé, vi el vídeo y me llamó la atención. Llevo tiempo queriendo hacer algo por internet.»

CLOSER: *(silencio)*

MARCOS: «...Es que estoy quemado en el almacén, la verdad. Llevo dos años y no me lleva a ningún lado.»

Qué está pasando: la primera respuesta fue la educada («me llamó la atención»). **El silencio trajo la verdadera** («estoy quemado, dos años, no me lleva a ningún lado»). Si el closer llega a rellenar ese hueco con «ya, es que esto es una oportunidad muy buena...», se queda con la respuesta de cartón y pierde la llamada sin enterarse.

Minuto 9 — Donde se gana la llamada

CLOSER: «¿Y eso cómo te hace sentir? Dos años ahí.»

MARCOS: «Hombre, jodido. Mis colegas están igual, pero yo qué sé, siento que se me está pasando el tiempo.»

CLOSER: «¿Se te está pasando el tiempo para qué?»

MARCOS: «Para irme de casa, básicamente. Tengo 21 y sigo pidiéndole dinero a mi madre para gasolina.»

Qué está pasando: «pedirle dinero a mi madre para gasolina» es **oro**. Es concreto, es suyo y le duele. El closer lo apunta literal. Dentro de veinte minutos se lo va a devolver con sus mismas palabras, y va a pesar diez veces más que cualquier argumento del vendedor.

Fíjate también en la segunda pregunta: «¿para qué?». No dio consejos, no consoló. Empujó un nivel más adentro con tres palabras.

Minuto 14 — La bisagra

CLOSER: «Marcos, y si no cambias nada... ¿dónde estás dentro de un año?»

MARCOS: *(pausa larga)* «Pues... en el almacén. Igual.»

CLOSER: *(no dice nada)*

Qué está pasando: este es el minuto que decide la venta, y el closer no dice absolutamente nada. Ni «claro», ni «exacto», ni «pues eso es lo que venimos a cambiar». **Deja que le pese.**

Un principiante remata aquí con una frase de motivación y rompe el momento. El silencio es el argumento.

Minuto 17 — La recapitulación

CLOSER: «Déjame ver si te he entendido. Llevas dos años en un sitio que no te lleva a ningún lado, lo que más te pesa es tener 21 años y seguir dependiendo de tu madre, y si no haces nada distinto crees que dentro de un año estás en el mismo sitio. ¿Es así o me he pasado?»

MARCOS: «No, no, es así.»

Qué está pasando: ese «es así» es el **primer cierre de la llamada**. Acaba de confirmar su propio diagnóstico en voz alta. Todo lo que venga después se apoya en ese sí, no en la elocuencia del vendedor.

El «¿o me he pasado?» del final no es humildad: es lo que hace que el sí sea sincero y no automático.

Minuto 20 — La presentación (corta)

CLOSER: «Pues con lo que me cuentas, te puedo ayudar. ¿Te explico cómo trabajamos? ... Son cuatro cosas. La formación, para que sepas qué decir — porque me has dicho que no sabes ni por dónde empezar. El entrenamiento en directo dos veces por semana, porque esto no se aprende leyendo. El seguimiento uno a uno, que es lo que faltó cuando te compraste aquel curso y lo dejaste a medias. Y la bolsa de trabajo, porque tu miedo era formarte y luego no saber dónde aplicarlo.»

Qué está pasando: cuatro elementos, cinco minutos, y **cada uno enganchado a una frase que él dijo antes**. Eso no es un folleto: es un espejo. La presentación no vende — vende el descubrimiento. Por eso es corta.

Minuto 26 — El precio y el silencio

CLOSER: «La inversión son X. Y tienes la opción de fraccionarlo, que se queda en Y al mes.»

CLOSER: *(se calla)*

MARCOS: «Ya... es que es bastante.»

Qué está pasando: la regla más antigua del oficio: **después del precio, el que habla primero pierde**. Si el closer añade «pero bueno, es que mira todo lo que incluye...», está pidiendo perdón por su propio precio, y el precio pasa a ser negociable en la cabeza del otro.

Y fíjate en la respuesta de Marcos: «es bastante» no es un no. Es la primera reacción de cualquiera ante cualquier número. No es una objeción todavía.

Minuto 28 — La objeción de verdad

CLOSER: «Te entiendo. Dime una cosa, ¿es que no lo tienes, o es que no lo ves claro? Porque son dos cosas muy distintas y se resuelven distinto.»

MARCOS: «Hombre, tenerlo... la primera cuota sí la tendría. Pero me da miedo meterme y luego no ser capaz.»

Qué está pasando: aquí está todo. La objeción no era el dinero: era **el miedo a no ser capaz**. Si el closer se pone a defender el precio, está discutiendo con la objeción equivocada durante diez minutos y pierde la llamada creyendo que era «caro».

La pregunta que lo destapa cabe en una línea: «**¿no lo tienes o no lo ves claro?**» Apréndetela.

Minuto 31 — El cierre

CLOSER: «El miedo a no ser capaz lo entiendo perfectamente, y te digo una cosa: si vinieras aquí sobrado, me preocuparía más. Precisamente por eso esto no es un curso que te dan y te apañas — es entrenar contigo cada semana y corregirte. Y me dijiste antes que la última vez lo dejaste porque estabas solo. Aquí no vas a estar solo.»

Marcos, la primera cuota la tienes. El miedo lo cubre la estructura. Y hace diez minutos me has dicho que si no cambias nada, dentro de un año sigues pidiéndole gasolina a tu madre. ¿Entramos?»

Qué está pasando: el cierre no tiene ni un argumento nuevo. Son **sus propias frases**, ordenadas y devueltas. Por eso no suena a presión: suena a que alguien le ha escuchado.

Y la pregunta final es corta y directa. Un cierre largo es un cierre inseguro.

Lo que tienes que sacar de esta llamada

- El closer habló menos del 30% del tiempo.
- No usó ni una técnica de presión. Usó preguntas y silencios.
- Las tres frases que cerraron la venta las dijo **el cliente**, no él.
- El precio no fue el problema. Casi nunca lo es.

Leer una llamada anotada te enseña qué pasa. Hacerla es otra cosa. El silencio de veinte segundos que aquí ocupa una línea, en directo se te hace eterno — y ahí es donde el 90% de la gente se rompe y habla.

Eso solo se arregla entrenando con alguien enfrente que te pare y te lo señale. Es literalmente lo que hacemos dos veces por semana en Horizon Closers. Si quieres verlo por dentro, escríbeme por WhatsApp desde la página donde descargaste esto.