

Los 5 errores que te tumban la venta en el minuto 3

Guía 3 de 3 · Horizon Closers · Pablo Ginestar

Casi nadie pierde una venta al final. Se pierde al principio, en los primeros tres minutos, y luego uno se pasa media hora intentando salvar algo que ya estaba roto — y termina echándole la culpa al precio.

Estos son los cinco errores que matan una llamada antes de empezar. Los he visto en las llamadas de mis alumnos y los he cometido yo.

1 Empezar hablando de ti

«Bueno Marcos, te cuento un poco quiénes somos y qué hacemos, llevamos X años y hemos ayudado a...»

Por qué te tumba: la otra persona no ha venido a conocerte. Ha venido porque tiene un problema y quiere saber si tú se lo resuelves. Mientras hablas de ti, está esperando su turno o mirando el móvil — y cuando por fin le preguntas algo, ya está en modo defensa.

Además pierdes lo más valioso de la llamada: su primera respuesta espontánea. Solo la das una vez, y si hablas tú primero, la contaminas con tus palabras.

Qué hacer: los primeros 30 segundos son para encuadrar y preguntar. «Te voy a hacer unas preguntas para entender tu situación; si veo que te puedo ayudar, al final te explico cómo. ¿Te parece? ... Perfecto, cuéntame: ¿qué te hizo reservar la llamada?»

2 Rellenar el silencio

«...¿Cómo te sientes con eso? ... (dos segundos) ... Bueno, o sea, no sé, imagino que estarás cansado, ¿no? O igual no, igual...»

Por qué te tumba: la gente tarda entre tres y siete segundos en decir algo que le cuesta admitir. Si tú aguantas dos, te llevas siempre la versión educada — y con la versión educada no se cierra nada.

El silencio te incomoda a ti, no a él. Él está pensando.

Qué hacer: cuenta mentalmente hasta cinco antes de volver a hablar. Al principio se te va a hacer larguísimo. Con veinte llamadas deja de costarte, y empiezas a oír cosas que antes no oías.

3 Dar el precio cuando te lo piden, no cuando toca

«— Oye, antes de nada, ¿cuánto cuesta esto?
— Pues son 3.000 y pico, pero mira, incluye...»

Por qué te tumba: un precio sin valor delante es solo un número grande. Si lo sueltas en el minuto 2, la persona pasa el resto de la llamada calculando en vez de escuchando. Y ya no hay forma de recuperarlo: no se puede desanclar un número.

Cuidado también con el error contrario, que es igual de malo: **contestar por eliminación** («bueno, vale más de mil...»). Un número a medias es un anclaje roto y encima suena a que escondes algo.

Qué hacer: «Te lo digo entero en dos minutos, con las opciones de pago incluidas — pero déjame antes entender tu caso, porque según lo que me cuentes igual ni te lo recomiendo.» Y lo cumples: se lo dices dos minutos después, completo y sin titubear.

4 Aceptar la primera objeción como si fuera la de verdad

«— Es que no tengo dinero ahora mismo.
— Ya, te entiendo... bueno, si más adelante te lo replanteas, aquí estoy.»

Por qué te tumba: «no tengo dinero» es lo que dice todo el mundo, siempre, incluso cuando el dinero no es el problema. Es la salida educada. Detrás casi siempre hay otra cosa: miedo a no ser capaz, miedo a que sea humo, o que tiene que hablarlo con alguien y le da vergüenza decirlo. Si la aceptas tal cual, te vas de la llamada sin saber contra qué estabas jugando.

Qué hacer: aislarla siempre con la misma pregunta — «¿es que no lo tienes, o es que no lo ves claro?» Y si dice que sí lo tiene: «vale, y aparte de eso, ¿hay algo más que te frene?». Hasta que no sepas cuál es la objeción real, no estás vendiendo: estás adivinando.

5 Necesitar la venta

Bajar el precio sin que te lo pidan. Regalar un extra para salvar la llamada. Insistir por cuarta vez. Escribir tres veces el mismo día.

Por qué te tumba: la necesidad se huele por teléfono. En cuanto la otra persona percibe que tú necesitas esa venta más de lo que ella necesita la solución, se invierten los papeles: pasas de asesor a suplicante, y a un suplicante no se le compra nada caro.

Y hay un daño peor: cada concesión que improvisas hoy te obliga a hacerla siempre. El precio que regalas una vez deja de ser tu precio.

Qué hacer: entra en cada llamada con la idea de que «no» es un resultado válido. Tu trabajo no es cerrar a todo el mundo: es averiguar si esto le sirve o no, y decirlo con honestidad. Cuando de verdad piensas así, cierras más. No es filosofía barata: es la diferencia entre alguien que persigue y alguien a quien se le hace caso.

Los cinco, en una tabla

Error	El antídoto
Empezar hablando de ti	Encuadre de 20 segundos + primera pregunta abierta
Rellenar el silencio	Contar hasta cinco antes de hablar
Dar el precio a destiempo	Aplazarlo una vez, con fecha, y luego darlo completo
Tragarte la primera objeción	«¿No lo tienes o no lo ves claro?» + «¿algo más te frena?»
Necesitar la venta	Entrar dispuesto a decir que no

Cómo se corrigen de verdad

No leyendo esta hoja otra vez. **Grábate.** Coge una llamada tuya — o un role play con un amigo — y escúchala con esta tabla al lado marcando en qué minuto cometes cada uno.

Vas a odiar escucharte. Todo el mundo lo odia. Y es lo que más rápido te hace mejorar: la mayoría de los errores desaparecen solos en cuanto los oyes en tu propia voz.

Ya tienes las tres guías. Las preguntas, la llamada anotada y los errores. Con eso tienes más criterio que el 90% de la gente que dice dedicarse a esto.

Lo que no tienes todavía es lo único que no cabe en un PDF: alguien enfrente corrigiéndote mientras lo haces. Eso es lo que hacemos en Horizon Closers dos veces por semana, en directo, con llamadas reales.

Si te lo quieres mirar en serio, escíbeme por WhatsApp desde la página donde descargaste estas guías y hablamos sin compromiso. Te diré con honestidad si esto es para ti o no.