

Following Up With YOUR Customers

By : Cindy Mata, www.cindras.net

Have you ever met someone... made her your customer by selling to her, put her on your mailing list, faithfully sent her your quarterly catalog, waited and waited, ...but YOU never FOLLOWED UP?

How many times has this happened to you? It has happened to me many times. How many times have you gotten a missed a call from a customer who left a message wanting to order product, and you just never called her back. You thought about it several times. You kept thinking that you would get around to it, but something always came up that prevented you from calling. Was it fear? Were you really too busy to call? Be honest with yourself.

We are now at the halfway mark of the third quarter. This is **GOOD NEWS**, as it means **there is still time to follow-up with everyone on your customer list.** There is still time to follow up with **everyone you enrolled in the Preferred Customer Program** and sent a Look to.

Is this good news for you? Or are you suddenly feeling a little panicky? Are you thinking, "I have sent these people X# of Looks and they have not called me yet?" or "I have not followed up with anyone in so long that I would be embarrassed to call then now."

It's time to **forgive yourself and move on.** Yes, forgive yourself. Then go **sit in front of a mirror and practice what you will say.** Say it several times **until it feels natural** and until you believe it. **While you are at the mirror,** touch up your hair, freshen up your lipstick and before you start making calls, make sure you **LOOK professional.** Your customers will not be able to see you, but they will be able to tell by your voice if you are excited and if you feel professional. So, clean off a spot where you can feel professional and get ready.

Grab your list and decide who to call first! Try to **call someone you know will give you positive feedback,** this will make the next call a little easier because you will be excited. The second call you will make will be someone you do not expect quite so much positive feedback from. **Always rotate your calls** like that. This way you will always be at your best when you call someone you are not as comfortable with. Set a goal to 'TALK' to an even number of people each day. Still feeling a little anxious? Set an alarm to go off every half hour or hour and when it goes off you make 2 calls (remember the calls only count if you actually talk to the person you are calling)

When you call, be honest and sincere. Say something like this:

"Hi Effie May, this is ____." (there is no need to tell her you are her Mary Kay Consultant, she already knows and has really been waiting for you to call) **"How are you doing?"** (just let her talk, after all you have not spoken with her in a while...then continue) **"I would love to drop in and visit with you or meet for a cup of coffee."** (wait for her response) (then add...) **"We have some new products in the Mary Kay line and I would like to show them to you"** (hopefully she will say that she received the Look Book and that she would like to see the products) **"I love the new formula of the lip glosses, and all the new colors, I can't wait to show them to you"** (or whatever product you want to show...I would take everything new...then confirm where you will meet and when). **"I can't wait to see you and catch up".**



Siguiendo con sus clientes

By : Cindy Mata, www.cindras.net

Alguna vez has conocido a alguien... Y la hizo su clienta por viente, puso en su lista de correo, fielmente le envió el catálogo trimestral, y espera y esper... ¿pero nunca seguimiento? ¿Cuántas veces ha sucedido esto para usted? Me ha pasado muchas veces. ¿Cuántas veces has recibido una llamada perdida de un cliente que dejó un mensaje deseando a producto de orden y usted nunca llamó. Usted a pensado varias veces. Mantiene pensando que obtendría a ella, pero algo siempre llegaba que te impide llamar. ¿Fue miedo? ¿Estabas realmente demasiado ocupado para llamar? Sea honesta con usted misma.

Ahora estamos a mitad de camino del tercer trimestre. Esta es una **BUENA NOTICIA**, significa que todavía queda tiempo para seguimiento con todos en su lista de clientes. Todavía hay tiempo para seguimiento a todas las personas que inscrito en el Programa de Cliente Preferido y envió La Imagen.

¿Es esta buena noticia para usted? ¿O de repente sienten un poco de pánico? ¿Usted está pensando, "He enviado estas personas X # de La Imagen y ellos no me han llamado todavía?" o "Yo no he seguido con nadie en tanto tiempo que sería avergonzado a llamarlos ahora."

Es hora de perdonar a sí mismo y seguir adelante. Si, perdonarte a ti misma. Luego ir a **sentarse delante de un espejo y practicar lo que vas a decir.** Lo dice varias veces hasta que **se siente natural y lo creer.** Mientras estás en el espejo, retocar su cabello, refrescar hasta sus labios y antes de empezar a hacer llamadas, asegúrese de que mires profesional. Sus clientes no podrán verte, pero podrán contar por tu voz si estás excitada y si te sientes profesional. Por lo tanto, limpie un lugar donde puede sentirse profesional y prepárate.

Agarra tu lista y decidir a quién llamas primero! Intente llamar a alguien que le dará votos positivos - Esto hará que la siguiente llamada un poco más fácil porque estarás emocionada. La segunda llamada que hará será alguien de que no esperas bastante comentarios positivos. **Siempre rotar sus llamadas.** De esta manera siempre estará en su mejor cuando llame a alguien no son tan incómodo. Establecer un objetivo de 'LLAMARS' de personas cada día. ¿Todavía se siente un poco ansiosa? Establecer una alarma para cada media hora o una hora y cuando suena, haga 2 llamas (recuerdo las llamadas sólo cuentan si realmente habla con la persona que está llamando).

Cuando llame, ser honesto y sincera. Decir algo como esto:

"Hola Effie May, es ____." (no hay que decirle a que usted es su consultor de Mary Kay, ella ya lo sabe y realmente ha estado esperando para que llamar) **"¿Cómo te va?"** (simplemente dejarla hablar, después de todo lo que no hemos hablado con ella en un tiempo... continuar) **"Me encantaría visitar con usted o para una taza de café."** (Espere su respuesta) (agregue...) **"Tenemos algunos productos nuevos en la línea de Mary Kay y me gustaría mostrarlos"** (Esperemos que ella dirá que recibió La Imagen y que gustaría ver los productos) **"Me encanta la nueva fórmula de los labiales y los nuevos colores, no puedo esperar para mostrarlos"** (o cualquier producto que desee mostrar... aproveche y llevar todo lo nuevo... confirme donde verse y cuando). **"Nos vemos entonces".**

