

Precios de tu negocio, para todo el equipo

Para que nadie tenga que improvisar una cifra

Diez bloques con huecos para rellenar. Una tarde de trabajo que evita que dos personas den dos precios distintos al mismo cliente.

Para qué sirve esta hoja

Esta hoja existe para que cualquier persona de tu equipo pueda contestar un precio por teléfono sin inventárselo y sin tener que preguntarte.

Rellénala una vez, ponla donde el equipo la vea, y revísala cada tres meses. La mayoría de negocios pequeños no la tienen, y por eso dos personas dan dos cifras distintas al mismo cliente.

Imprímela o cópiala a un documento compartido. Lo importante no es el formato, es que exista y que sea el mismo para todos.

Cómo rellenarla

- Empieza por los cinco servicios que más te preguntan. No intentes cubrirlo todo el primer día.
- Rellénala tú primero y luego pásala a quien coge el teléfono. Si hay algo que no sabía, ahí está el fallo que estabas buscando.
- Lo que no esté decidido, escríbelo como no decidido. Es mejor que el equipo sepa que hay que preguntar a que improvise.
- Ponle fecha. Una hoja de precios sin fecha nadie sabe si sigue vigente.

1. Quién puede dar precios

Antes de las cifras, esto. Si no está claro, el resto de la hoja da igual.

Personas que pueden dar un precio por teléfono:

Personas que deben pasar la llamada en vez de dar un precio:

A quién se pasa la llamada cuando no se sabe la respuesta:

2. Los cinco precios que más te preguntan

Una línea por servicio. Si el precio depende de algo, escribe de qué depende en vez de dejar el hueco vacío.

Servicio 1: Precio:

De qué depende que suba o baje:

Servicio 2: Precio:

De qué depende que suba o baje:

Servicio 3: Precio:

De qué depende que suba o baje:

Servicio 4: Precio:

De qué depende que suba o baje:

Servicio 5: Precio:

De qué depende que suba o baje:

3. Qué incluye y qué no

Aquí es donde nacen la mitad de las discusiones al cobrar. Escribe las tres cosas que la gente da por incluidas y no lo están.

Va incluido siempre:

No va incluido, aunque lo parezca:

Se cobra aparte, y cuánto:

4. Plazos

Un plazo dicho de memoria es la segunda causa de clientes enfadados, después del precio.

Plazo habitual:

Plazo cuando hay mucha carga de trabajo:

Qué se dice cuando no se puede dar un plazo:

5. Formas de pago

Formas de pago aceptadas:

Se pide anticipo: sí / no. Cuánto:

Cuándo se cobra el resto:

Se factura: sí / no. Qué datos hay que pedir:

6. Descuentos

Este bloque es el que más te va a doler rellenar y el que más dinero te va a ahorrar.

Descuento máximo que puede dar alguien sin consultarte:

Quién puede darlo:

En qué casos sí se hace descuento:

En qué casos no se hace nunca:

7. Cambios y cancelaciones

Hasta cuándo se puede cambiar o cancelar sin coste:

Qué se cobra si se cancela después:

Qué se hace si el error fue nuestro:

8. Las preguntas difíciles

Escribe la respuesta acordada, palabra por palabra. No la idea general: la frase. Es lo que evita que cada uno conteste distinto.

¿Me lo puedes dejar más barato?

Respuesta acordada:

En otro sitio me lo hacen por menos.

Respuesta acordada:

¿Cuánto costaría exactamente lo mío?

Respuesta acordada:

¿Me lo puedes tener para mañana?

Respuesta acordada:

9. Cuando no sabes la respuesta

El peor resultado no es no saber. Es inventar.

Frase acordada para decir que se va a consultar:

En cuánto tiempo se devuelve la llamada:

Quién la devuelve:

10. Mantenimiento de esta hoja

Fecha de esta versión:

Quién la actualiza:

Próxima revisión:

Dónde vive (documento compartido, tablón, carpeta):

PARA QUE SE VEA CLARO

Un ejemplo de cómo queda rellena

Es un ejemplo inventado de una pastelería. Sirve para ver el nivel de detalle que hace falta, no para copiarlo.

Servicio	Tarta de encargo, 8 raciones
Precio	32 euros
De qué depende	Sube 6 euros si lleva decoración personalizada o rótulo
Incluido	Caja, vela y la decoración estándar
No incluido	Reparto a domicilio, se cobra aparte
Plazo	48 horas. En fin de semana o festivo, 72
Anticipo	10 euros al hacer el encargo
Si preguntan por descuento	A partir de tres tartas del mismo encargo hay precio especial, te lo confirmo en cinco minutos

CÓMO SABER SI FUNCIONA

Cuando la tengas rellena, haz la prueba del vídeo otra vez.

Llama a tu propio número y pregunta un precio como si no fueras tú. Pídele a alguien de confianza que llame media hora después y pregunte lo mismo.

Si las dos respuestas coinciden, la hoja funciona. Si no, mira qué pregunta falló y añádela al bloque 8.

UNA ÚLTIMA COSA

Dónde deja de servir

Esta hoja resuelve la mitad del problema: que la información exista y sea la misma para todos.

La otra mitad aparece cuando el negocio crece: la hoja se queda desactualizada, alguien trabaja con una versión vieja, y los precios vuelven a vivir en cabezas distintas. Ahí es donde esa información tiene que dejar de estar en un documento y pasar a estar donde el equipo la usa de verdad.

SkyQuetz Consulting desarrolla webs y software a medida para negocios pequeños y medianos. Si llegas a ese punto, escríbenos y te decimos qué haríamos, aunque la respuesta sea que con la hoja te basta.

skyquetz.com