



COMUNIDAD
esencial

**APOYA Y
EMPODERA A TUS
CLIENTES
MAYORISTAS**

SEMANA 6

SISTEMA DE EMPRENDIMIENTO *esencial*





Objetivo

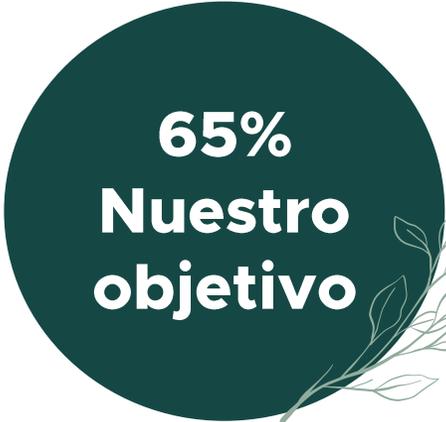
- A lo largo de esta semana aprenderás la importancia, las herramientas y los pasos indispensables que te ayudarán para mantener la retención de clientes con base en la comunicación, educación y apoyo constante.

- *Estamos en el **Negocio de la EDUCACIÓN** en el que no sólo cerramos una venta, sino empoderamos a nuestros clientes para inspirar en ellos una mejor calidad de vida.*



¿QUÉ ES LA RETENCIÓN?

Sistema mediante el cual un cliente se mantiene comprando activamente nuestro producto.



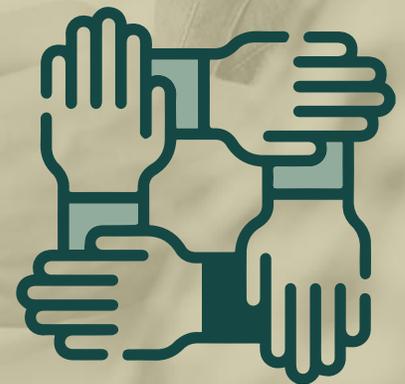
65%
Nuestro
objetivo

Importancia:

- La retención es fundamental para lograr ingresos sostenibles durante el tiempo con clientes entusiasmados por sus compras.
- Nuestros clientes nos inspiran a educarlos y potenciar sus intereses.
- Nuestros clientes conforman la mayor parte del volumen de todo el equipo.
- La relación que tus clientes tienen con dōTERRA está fomentada por la relación que tienen contigo.
- Creamos confianza y mantenemos comunicación fortaleciendo relaciones a largo plazo.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE RETENCIÓN:

- Cultura de servicio, amor y aprecio desde el principio.
- Comunicación y escucha.
- Consulta de Bienestar.
- Educación y Acompañamiento (Producto y Negocio).
- Sentimiento de Comunidad y Apoyo.



¿Cómo consultar la retención en mi organización?

Nuevo! shop.doterra.com

Regresar a la versión antigua de oficina virtual

dōTERRA Panel de Control Equipo Configuración de Mi Oficina **Servicios para distribuidores independientes** Help 0 Cuenta

Realizar una inscripción

Genealogía Genealogía detallada

Información del distribuidor independiente **Resumen genealógico**

Consulta de cuenta

Etiquetas para correo

Discover Your Top Strengths

Árbol Gráfico

Lista de seguimiento

Centro de Mensajes

Restaurar previos Guardar Actualizar reporte

Organización

Filtros

Resumen genealógico

Organización

Filtros

Número de miembros	Número total de miembros activos	Porcentaje de miembros activos
72	38	52.78%

OV

PV

Miembros nuevos

65%
Nuestro objetivo



Componentes del Apoyo y Educación de nuestros Clientes Mayoristas



La duplicación comienza con el acompañamiento oportuno de todos los inscritos, y continúa cuando tus constructores aprenden a hacer lo mismo.



Pasos para apoyar y acompañar a cada nuevo inscrito.





1

Correo de Bienvenida

El Correo de Bienvenida es la formalidad que le damos a nuestro nuevo inscrito y en el que incluimos:

- Saludo personalizado.
 - Link de cómo iniciar sesión y navegar por la página de dōTERRA.
 - Links con acceso a la Comunidad Educativa de tu equipo.
 - Link para el grupo de WhatsApp o Telegram de tu equipo.
 - Links para descargar 1 ó varias aplicaciones de educación de aceites esenciales.
 - Gráfico línea de tiempo de apoyo que informa cuáles son los siguientes pasos:
 - 1.- Open Box
 - 2.- Consulta de Bienestar personalizada
 - Recordatorio para agendar la Consulta de Bienestar personalizada sí aún no lo ha hecho (opcional Calendly)
 - PDF con los números de teléfono y correos de servicio al cliente dōTERRA.
- 
- 

Recomendaciones: Grupos de WhatsApp o Telegram

- Opción comentarios abiertos o comentarios cerrados.
- Por mercado.
- Por nivel de experiencia: de 0 a 6 meses y más de 6 meses en dōTERRA.
- Temáticos: Maternidad, Niños, Inmunidad, Emociones, Mascotas, etc.
- Independizarse a partir de rango PLATA (sólido)
- Establecer las reglas del grupo (omitir información fuera del tema de la Educación y comunicación dōTERRA).
- Mantener la comunicación activa (compartiendo información educativa cada día en el horario determinado).
- Administradores rango Élite en adelante



2

Colocar estratégicamente al nuevo inscrito en tu organización

- Revisar Semana de Inscripciones Efectivas o Clase de Colocaciones Estratégicas



3

Open Box

Open Box es parte de las actividades de equipo para motivar a los nuevos miembros a abrir su caja de AE y comenzar a usarlos.

Elige la forma que más se ajuste a tu equipo, por ejemplo:

- ✓ Clase en vivo una vez a la semana o mensual, etc.
- ✓ Foro chat en grupo de WhatsApp o Telegram cada mes, la primera semana del mes.
- ✓ Compartir un PDF que incluya una serie de vídeos cortos con rutinas básicas de usos y nuevos hábitos saludables.

Beneficios:

- ✓ Entusiasmar y lograr que nuestros nuevos inscritos usen sus aceites.
- ✓ Inspirar a nuestros inscritos la implementación de nuevos hábitos saludables.
- ✓ Generar ideas de qué otros productos puedan agregar a su carrito de compras LRP.



OPEN BOX vía Foro Chat en Grupo de WhatsApp o Telegram

Es un grupo temporal con duración de 5-7 días para educar y guiar con videos cortos a nuevos inscritos con temas sobre:

- ✓ 3 Formas de usos de los Aceites Esenciales
- ✓ El Top de los 20 AE más vendidos en dōTERRA (enfaticando en los 10 Básicos)
- ✓ Cómo usar el difusor
- ✓ Cómo limpiar el difusor
- ✓ Cómo preparar un roll on / spray
- ✓ Cómo hacer una mezcla
- ✓ LLV
- ✓ LRP
- ✓ Rutinas Básicas
- ✓ Recorrido Guía Vive





Recomendaciones OPEN BOX

- Se realiza al menos una vez al mes, la primera semana del mes.
 - Preferentemente que el nuevo miembro ya haya recibido su kit de AE.
 - Organizan los Líderes ORO + en grupos pequeños (25-50) nuevos miembros.
 - Si es en grupo de WhatsApp o Telegram, definir horario abierto sólo 2 horas al día.
 - Líder Oro + organiza quién publica cada día.
 - Compartir un PDF que incluya una serie de vídeos cortos con rutinas básicas de usos y nuevos hábitos saludables de acceso para todos.
- 

4 Consulta de Bienestar

Consulta de Bienestar es una guía personalizada para crear un plan de bienestar al nuevo miembro.

- Duración: 30-45 min
- Imparte: Patrocinador de Inscripción y Colocación (preferentemente)
- Objetivos:
 - Crear protocolo personalizado (preferiblemente ya tenerlo listo)
 - Enseñar a la persona a crear su nuevo LRP
 - Enseñar a la persona a conectarse con la Comunidad Educativa
 - Ahondar en el Negocio (si aplica)
- ¿Qué necesitas para hacer una buena Consulta de Bienestar?
 - Un libro de Aceites Esenciales
 - Página de dōTERRA abierta
 - Página de la Comunidad Educativa



Importante para realizar una Consulta de Bienestar Efectiva

- ✓ Formulario Pre – Consulta de Bienestar (Google Form) que se envía anticipadamente al nuevo inscrito para conocer sus niveles de bienestar, necesidades y la razón que lo motivó a unirse a dōTERRA.
- ✓ Preparar los protocolos sugeridos y revisar juntos el día de la Consulta de Bienestar.
- ✓ Relacionar sus necesidades con el kit que adquirieron y darle otras recomendaciones incluyendo el LLV.
- ✓ Confirmar si recibió el email de bienvenida y realizó las recomendaciones sugeridas.
- ✓ Preguntar si pudo ingresar a su cuenta. si no, enseñarle cómo.
- ✓ Explicar los beneficios del LRP (Incentivo opcional).
- ✓ Comentar el beneficio de crear un plan de 3 meses para cubrir sus 3 necesidades prioritarias (incentivo opcional).

- ✓ Ayudarlo a crear su primera compra por LRP (opcional).
- ✓ Mostrarle las opciones que tenemos como Comunidad Educativa y los beneficios de ser parte.
- ✓ Hablar de los 3 tipos de personas.



Explicar los próximos pasos:

- ✓ Recibirá un correo con el detalle del protocolo personalizado para 3 meses.
- ✓ Ponerlo en contacto con su Patrocinador de Colocación (en caso de que no sea él o ella quien le dio la Consulta de Bienestar).
- ✓ Si en el equipo ya se están haciendo programas de Oil Camp o Educación Continua, agregarlos a los grupos.
- ✓ Recordarle que estás disponible para aclarar sus dudas pero también puede acudir al grupo de WhatsApp /Telegram.

CONSULTA DE BIENESTAR vía directa por WhatsApp, Telegram o Mensaje de Texto

Cuando nuestro nuevo inscrito no dispone de tiempo para llevar a cabo la Consulta de Bienestar de manera personal o Zoom:



1. Envía un Formulario Google Forms corto:

- Nombre completo
- 3 Prioridades de Salud (darle varias opciones)
- ¿Estarías dispuesto a cumplir un protocolo de 3 meses para esas necesidades? SÍ/NO
- Presupuesto de inversión mensual de esas prioridades (darle varias opciones)
- Interés en conocer el Negocio SÍ/NO



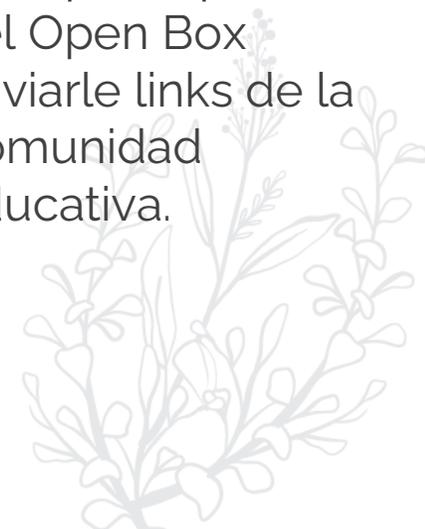
2. Si la respuesta es positiva:

- Trabajar en los protocolos y el plan de compras por 3 meses y enviárselo vía WhatsApp.
- Enviarle video corto del LRP (acompañado del PDF explicativo)
- Enviarle PDF /Video/Nota de voz con el incentivo por ingresar al LRP opcional
- Enviarle links de la Comunidad Educativa
- Si muestra interés en el negocio (Invitación a clase de negocio o Foro-Chat)



3. Si la respuesta es negativa:

- No preparar protocolo e insistir en la participación del Open Box
- Enviarle links de la Comunidad Educativa.



Consulta de Bienestar Personalizada

¿Cómo vender el LRP?

Ventajas:

- ✓ Productos que llegan a mi casa
- ✓ 100% naturales y efectivos
- ✓ Me regalan puntos por mis compras
- ✓ Me envían un aceite de regalo cada mes
- ✓ Ahorro en el envío
- ✓ Envío gratis en USA
- ✓ Incentivos de mi equipo

Recuerda:

- ✓ Importante la fecha de tu LRP
- ✓ El programa es flexible
- ✓ Dar clic en EDITAR para seleccionar tus compras
- ✓ Importancia del PV vs \$
- ✓ Puede hacer una compra y a la vez canjear sus puntos acumulados
- ✓ Renovación anual

5

Correo Post-Consulta de Bienestar

- ✓ Protocolos recomendados para 3 necesidades (mañanas, durante el día y la noche)
- ✓ Plan de compras de 3 meses a través del LRP
- ✓ Link Video de “Cómo iniciar Sesión”
- ✓ Link PDF de “Cómo hacer la Plantilla LRP”
- ✓ Recordar incentivo y que avisen una vez que procesan su LRP para hacerles llegar el incentivo (opcional)
- ✓ Links para unirse a la Comunidad Educativa
- ✓ PDF Guía de la A hasta la Z
- ✓ PDF sobre el LRP
- ✓ PDF de algún E-book de su tema de interés (opcional).



6 **Intégralo a la Comunidad Educativa**

Nuestra Comunidad dōTERRA y la de nuestra Organización:

- Redes Sociales (Facebook, Instagram, Grupos de WhatsApp/Telegram)
- Canal de YouTube
- Plataforma Educativa
- Recetarios Descargables
- E-books
- Links con las Tiendas de Accesorios.





7 Invitación al Negocio (opcional)

Si la persona muestra interés en el negocio, invítalo a conocer la oportunidad de alguna manera:

- Clase de Negocio
- Foro-Chat (Vía WhatsApp/Telegram)
- Reunión personal



Apoyo Continuo

Trabajo en Equipo. Continuamos apoyando a nuestra comunidad, y es muy importante la **COMUNICACIÓN DIRECTA** cada determinado tiempo:

- Contacto directo al menos cada mes.
- Seguimiento acerca del protocolo recomendado, usos de los productos, qué aceites aún no ha usado y la razón.
- Revisar si ha participado de las actividades educativas.
- Enviar las promociones del mes después de la llamada.
- Invitar a eventos presenciales del equipo.
- Reconocer públicamente a los clientes que más compras hayan realizado, o que hayan participado en más clases, etc. Enviarles regalos o reconocimientos cada 3 ó 6 meses.
- Descargar mensualmente la lista de clientes inactivos (Genealogía Detallada) y volver a establecer contacto; preguntarles por sus aceites, integrarlos a las actividades del equipo, etc.



La **retención** es el resultado de servir a las necesidades de los clientes y de preocuparnos lo suficiente para cambiar vidas; no sólo una vez, sino de **manera continua**.

Gánate el derecho de conservarlos como clientes con el **corazón** y mente enfocados en la retención.





COMUNIDAD
esencial

MUCHAS GRACIAS