

GUIÓN DE VENTAS Y CONVERSIÓN EN CABINA

GERARDI ACADEMY 2026 — GUÍA PRÁCTICA PARA COSMIATRAS MASTER SKIN

Objetivo del Guión: Este protocolo de comunicación está diseñado para que conviertas las evaluaciones de diagnóstico facial en tratamientos cerrados y venta de rutinas domiciliarias (Home Care), utilizando un lenguaje profesional, empático y de alto valor percibido.

1. CONTACTO INICIAL Y CAPTACIÓN (WHATSAPP / REDES SOCIALES)

MENSAJE DE RESPUESTA A CONSULTA GENERAL

PRIMER CONTACTO

Punto clave: No vendas el servicio directamente; vende la experiencia del diagnóstico avanzado con Lámpara de Wood.

"¡Hola [Nombre del Cliente]! 🌟 Qué gusto saludarte. Claro que sí, con mucho gusto te brindo información. En cabina no realizamos limpiezas convencionales; trabajamos con una Evaluación de Diagnóstico Facial Avanzado con Lámpara de Wood.

En esta primera cita evaluamos a profundidad la hidratación de tu piel, el estado de tus poros y pigmentaciones profundas no visibles a simple vista. Así diseñamos un protocolo 100% personalizado para tus necesidades reales.

¿Dispones de agenda esta semana para realizar tu valoración?"

REACTIVACIÓN DE CLIENTES INACTIVOS

FIDELIZACIÓN

"¡Hola [Nombre]! Espero que estés teniendo una excelente semana 🌿 Estaba revisando tu ficha clínica y noté que ya cumplimos [X tiempo] desde tu última sesión.

Hemos incorporado nueva tecnología de diagnóstico con Lámpara de Wood y renovación cutánea en el estudio. Me encantaría invitarte a una reevaluación para ver cómo ha evolucionado tu piel y ajustar tu rutina de cuidado. ¿Te gustaría agendar para esta semana?"

2. GUIÓN DE RECEPCIÓN Y CONEXIÓN EN CABINA

APERTURA DE LA CITA DE VALORACIÓN

EN CABINA

Punto clave: Escucha activa y empatía para detectar el dolor principal del paciente.

"Bienvenida [Nombre]. Antes de acostarte en la camilla, me gusta tomarme unos minutos para conversar. Cuéntame, ¿qué es lo que más te preocupa de tu piel actualmente o qué cambio te gustaría notar primero?"

Tip Cosmiátrico: Deja que el paciente hable sin interrumpir. Anota sus palabras exactas en la Ficha de Diagnóstico para usarlas durante el cierre.

3. GUIÓN DURANTE EL DIAGNÓSTICO (LÁMPARA DE WOOD)

EXPLICACIÓN DEL MAPEO FACIAL EN VIVO

AUTORIDAD PROFESIONAL

Punto clave: Muestra la Lámpara de Wood como una herramienta diagnóstica objetiva y científica.

"Ahora vamos a utilizar la Lámpara de Wood. Como ves, emite una luz ultravioleta segura que nos permite ver capas de la piel que a simple vista no podemos evaluar.

Mira aquí en el espejo: estas zonas donde ves destellos [amarillos/púrpuras/marrones] nos indican [porfirinas bacterianas / deshidratación profunda / pigmentación epidérmica]. Esto explica exactamente por qué sentías la piel [seca/opaca/con brotes]."

4. GUIÓN DE CIERRE: PRESCRIPCIÓN Y VENTA DEL PLAN TRATANTE

PRESENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN E INTEGRALIDAD

CIERRE DE TRATAMIENTO

Punto clave: Enlaza los hallazgos del diagnóstico con la solución en cabina y el Home Care.

"[Nombre], con base en lo que acabamos de observar en el diagnóstico, tu piel no necesita solo un tratamiento aislado, sino un plan de restauración integral.

Te he diseñado un plan de [3 o 5] sesiones en cabina combinando [Aparatología / Peelings], donde trabajaremos en resolver [mencionar necesidad del cliente].

Adicionalmente, he seleccionado para ti tu Rutina Domiciliaria Personalizada. El 70% del éxito de lo que logremos en cabina depende de cómo cuides tu piel en casa todos los días."

5. MANEJO EFECTIVO DE OBJECIONES HABITUALES

Objeción del Paciente	Respuesta Estratégica Sugerida
"Tengo que pensarlo" / "Está fuera de mi presupuesto"	"Comprendo perfectamente [Nombre]. Invertir en la piel es una decisión importante. Por eso diseñamos los planes en fases. Podemos comenzar hoy con la primera sesión y llevarte los dos productos esenciales de la rutina (Limpiador y FPS) para avanzar progresivamente."
"Ya tengo productos en mi casa"	"¡Qué bueno que ya tengas el hábito de cuidarte! Tráeme los productos que estás usando en tu próxima cita y los evaluamos juntas según tu biotipo. Así nos aseguramos de que no tengan activos que contrarresten tu tratamiento."
"¿Con una sola sesión se quita?"	"La piel es un órgano vivo que requiere procesos biológicos de renovación. Con una sesión notarás un cambio de luminosidad e textura inmediato, pero para resolver la alteración de raíz necesitamos el ciclo completo de tratamiento."

6. GUIÓN DE POST-VENTA Y SEGUIMIENTO (A LAS 48 HORAS)

MENSAJE DE SEGUIMIENTO POR WHATSAPP

FIDELIZACIÓN POST-SERVICIO

"¡Hola [Nombre]! ✨ ¿Cómo amaneció tu piel hoy? Transcurridas las primeras 48 horas de tu sesión, quería confirmarte si has sentido la piel hidratada y cómo te va con tu nueva rutina domiciliar.

Recuerda aplicar tu fotoprotector cada 3 horas. Cualquier duda que tengas sobre tus productos, estoy aquí para guiarte."

REGLA DE ORO GERARDI ACADEMY: La venta ética en cosmiatría no se trata de presionar al cliente, sino de educarlo sobre la fisiología de su piel. Un paciente educado comprende el valor de tu trabajo y se convierte en un cliente recurrente.