

Referencias

¿Qué es una Referencia?

En BNI definimos la Referencia (o recomendación) como

La oportunidad de hacer negocios con alguien que ha recibido información sobre nuestro producto o servicio, está en el mercado para comprar ese producto o servicio, y está esperando nuestra llamada.

Una Referencia no es una venta garantizada, sino una puerta abierta para exponer tu negocio.

La definición más sencilla podría ser:

Una Referencia es una Oportunidad Calificada de Negocio

En BNI consideramos Referencia cuando ayudo a un compañero/a de mi grupo de BNI poniéndolo en contacto con una persona de mi entorno que puede pasar a ser cliente suyo y, por lo tanto, con quien podría hacer negocio.

En BNI pasamos Referencias a los compañeros/as y recibimos Referencias de ellos también.

Por ejemplo, si mi especialidad es Diseño Web puedo pedir como referencia *el Gerente de la empresa "The First" que se dedica a la venta online de ropa y está ubicada en el Polígono PISA de Mairena*. Si un compañero/a me pone en contacto con el gerente o alguien en la dirección de la empresa, eso será, en principio, una buena Referencia ya que es la que ha solicitado el miembro porque posiblemente vea oportunidades de negocio.

6 Pasos para una Referencia

1. Escuchar para detectar una necesidad cuando hablas con la gente. Tenemos dos orejas y una boca - más vale usarlas proporcionalmente.

2. Informar a mi conocido que conocemos a alguien que puede solucionar su problema o necesidad y proveer el servicio o producto que necesita.
3. Si ya conoces los servicios del Miembro de primera mano, comparte tu experiencia con la persona con la que estás hablando.
4. Pídele a la persona con la que estás hablando una tarjeta y entrégale la tarjeta del Miembro (cuyos servicios o productos acabas de recomendar).
5. Pregúntale a la persona si le importa que el otro Miembro le llame.
6. Si la respuesta es positiva, avisa inmediatamente al Miembro, y registra la referencia en la app BNI Connect Mobile, y preséntala al otro Miembro en la próxima reunión.

Peticiones Específicas

Para ayudar a los compañeros/as a pasar Referencias es importante hacer peticiones específicas. Por ejemplo, me resulta más fácil ayudar a un compañero/a que pide una empresa en concreto como *The First*, en el ejemplo de arriba, que si pide tiendas online. Si además sabemos el nombre del gerente, mejor todavía.

Es responsabilidad de cada uno de los Miembros Educar a los compañeros sobre su actividad, el perfil de clientes que busca y las Referencias que necesita para generar negocio. Esta labor educativa se debe llevar a cabo en las Presentaciones Semanales, en las Ponencias Especiales, en las Reuniones Uno-a-Uno, en los momentos de networking y en cualquier otra oportunidad que tengamos.

Para educar a los compañeros/as es importante que conozcan con precisión el tipo de cliente que buscamos. Para ello, debemos darles pistas de qué tipo de señales pueden significar una buena Referencia: qué deben *oír* o *ver* que es una buena señal.

Acuérdate de mí cuando escuches...

Para ayudar a los compañeros a pasarnos referencias podemos compartir con ellos qué deben escuchar en su entorno que dé indicaciones de que puede haber una buena Referencia. Por ejemplo, si mi especialidad es "entrenamiento personal", puedo pedir como referencias personas que digan:

- “He ganado unos kilos últimamente.”
- “Me siento mayor.”
- “Voy a empezar la operación biquini.”
- “Últimamente me encuentro cansado.”
- “Me ha recomendado el médico que haga algo de ejercicio.”
- “En el reconocimiento médico me han dicho que tengo sobrepeso.”

Si mis compañeros oyen este tipo de mensajes entre las personas de su entorno, sabrán enseguida que pueden ser buenas Referencias para el entrenador.

Acuérdate de mí cuando veas...

Siguiendo con el mismo ejemplo, el entrenador personal podría educar a sus compañeros con este tipo de peticiones semanales:

Si ves a alguien que ande con dificultad o cojee un poco, esa puede ser una buena referencia.

Si ves a alguien que haya ganado peso, esa puede ser una buena referencia.

Si ves a alguien que ande encorvado, esa puede ser una buena referencia.

Si ves a alguien con algún tipo de molestia muscular, esa puede ser una buena referencia.

También debemos educar a los Miembros a que estén atentos a quejas que puedan escuchar en su entorno para poder generar una buena Referencia.

Acuérdate de mí cuando escuches a alguien quejarse de...

Por ejemplo, un Miembro con la especialidad de Posicionamiento Web puede compartir estos mensajes en sus Reuniones Semanales:

Acuérdate de mí cuando escuches a alguien quejarse de la falta de clientes.

Acuérdate de mí cuando escuches a alguien quejarse de los pocos seguidores que tiene en las redes sociales.

Acuérdate de mí cuando escuches a alguien quejarse de la mala calidad de los leads que recibe de clientes potenciales.

Acuérdate de mí cuando escuches a alguien quejarse de la gran inversión que suponen las campañas online.

Referencia vs Contacto

La diferencia básica entre una Contacto y una Referencia es que en la Referencia la tercera persona está interesada en comprar mi producto o servicio y está esperando mi llamada, mientras que en el Contacto no se dan estas circunstancias.

Referencia

- Un cliente potencial está interesado en consumir lo que una persona - Miembro de BNI - tiene para ofrecer.
- Existe un trabajo previo de preparación y/o calificación de la oportunidad de negocio.
- Una tercera persona (otro Miembro) conecta al cliente potencial con el Miembro.
- Requiere que las tres partes estén involucradas activamente.

Contacto

- No existe un trabajo previo de preparación y/o calificación de la oportunidad.
- Solo requiere que dos partes estén involucradas.

En BNI el gran objetivo es que todos generemos Referencias a todos los compañeros pero podrá haber algunos Miembros que, en determinado momento o situación, acepten **EXPLÍCITAMENTE** recibir contactos, es decir, oportunidades no previamente trabajadas.

Ejemplo:

María es una agente inmobiliaria y está buscando viviendas para venta en el barrio X de Sevilla. María pidió explícitamente a sus compañeros en las últimas dos reuniones que, si al pasar por ese barrio ven alguna placa de "Se Vende" que no sea de otra inmobiliaria, que le saquen una foto y le pasen ese contacto. Lo acepta como referencia durante estos dos meses ya que tiene personas interesadas en comprar en el barrio pero no tiene ninguna vivienda para vender en ese barrio.

En este ejemplo, el Contacto no está trabajado, es simplemente un número de teléfono pero al Miembro le sirve como referencia en este caso.

Referencias vs "No Referencias"

En BNI hablamos de Referencias cuando existen posibilidades reales de convertirse en negocio. Eso no significa que todas las Referencias se traduzcan en Gracias por Negocio Cerrado necesariamente pero sí habrá posibilidad de que así sea.

Una Referencia que no tiene posibilidades de convertirse en negocio no se considera Referencia.

Siguiendo con el ejemplo anterior, Jose, nuestro asesor fiscal pide como Referencia *empresas de construcción con más de 20 trabajadores que se quejen de pagar muchos impuestos*. Jose recibe una Referencia de un compañero que le pone en contacto con Rosa, gerente de una empresa de construcción de 5 trabajadores y que está muy contenta con su asesoría porque le gestiona muy bien los impuestos y le ayuda a ahorrar dinero. ¿Es Rosa una Referencia cuando no tiene interés en contratar los servicios de Jose? No, no sería una Referencia.

¿Qué consecuencia tiene pasar Referencias que no son oportunidades de negocio?

Si un Miembro recibe Referencias donde no existe ninguna oportunidad de negocio, se puede sentir frustrado de ver que sus Referencias no se traducen en negocio. Esto puede generar conflictos entre los Miembros y mal ambiente en el grupo.

¿Cómo asegurarse de pasar Referencias?

Lo primero es conocer con precisión las peticiones que los compañeros hacen en sus presentaciones de 30 segundos y tomar nota.

Si crees que tienes una Referencia para un compañero/a, asegúrate de que le interesa. Para ello lo mejor es preguntárselo directamente. Si te dice que le interesa y que es una oportunidad de negocio, empiezas a gestionar esa Referencia.

Una vez que tu compañero/a te ha confirmado que le interesa, debes hablar con tu contacto. Lo mejor es hablar con él y comentarle que tienes un compañero de confianza que tiene interés en conocerle. Le explicas cuál es el motivo de ese interés para que sepa un poco de qué se trata.

Si a tu contacto le parece bien, le das los datos de tu compañero de grupo para que sepa quién es. Acto seguido, pasas la Referencia a tu compañero en la app BNI Connect Mobile y le llamas para darle personalmente más información sobre la Referencia que le acabas de pasar.

Cuando recibimos una Referencia es esencial ponernos en contacto en las próximas 24 horas con el cliente potencial, cuando todavía tiene fresco nuestro nombre y nuestra especialidad. Si dejamos pasar el tiempo, la persona a la que llamemos será menos receptiva a mi llamada.

¿Cómo registrar una Referencia?

Una vez que he confirmado con mi compañero/a que le interesa mi Referencia, la registro en la app BNI Connect Mobile. Para ello debo buscar el nombre de mi compañero y rellenar la información sobre la persona con la que le voy a poner en contacto.

5 Niveles de una Referencia

Los Niveles de una Referencia vendrán determinados de acuerdo al grado de trabajo previo hecho por el Miembro que genera la Referencia. Cuanto más trabajada esté la Referencia, mayor nivel alcanzará. En BNI esperamos Referencias de Nivel 3 como mínimo.

Hablamos de 5 niveles:

Nivel 1

- En este nivel compartes la información de tu contacto con tu compañero de BNI a quien pasas la referencia.

En el Nivel 1 la Referencia no está muy trabajada.

Nivel 2

- En este nivel, además compartes más información sobre tu compañero de grupo BNI con tu contacto. Por ejemplo, puedes compartir información sobre:
 - Sus servicios y productos
 - Sus negocios
 - Otra información que apoye la Referencia

En el Nivel 2 la Referencia está más trabajada ya que además de pasar el contacto, pasas información valiosa sobre tu compañero de BNI a tu contacto.

Nivel 3

- Además de compartir la información anterior, compartes con tu contacto un testimonio personal sobre el trabajo de tu compañero de BNI.

Este Testimonio, sin duda, generará mayor credibilidad en tu contacto hacia tu compañero de BNI.

Nivel 4

- Además de los 3 niveles anteriores, haces una llamada para organizar una reunión entre tu contacto y tu compañero de BNI pero tú no participas en dicha reunión.

Es esencial colaborar con el Miembro y tu contacto durante la programación de la reunión para confirmar que la cita funciona para ambos: el cliente potencial y el Miembro.

Nivel 5

- Va un poco más allá a la hora de organizar la reunión entre tu contacto y tu compañero de BNI ya que también participarás en dicha reunión. Será una reunión entre las tres personas implicadas.

Como vemos, en el Nivel 5, el Miembro organiza una reunión entre su compañero de grupo, su contacto y él mismo para presentarlos y que valoren la posibilidad de generar negocio. Sin duda, es la mejor forma de gestionar una Referencia.

Grado de Interés de la Referencia

Al registrar una Referencia en BNI Connect Mobile nos pregunta por el *Grado de Interés de la Referencia*. Este grado dependerá de las posibilidades de negocio que veamos. Si creemos que el negocio es casi seguro, podemos elegir el Grado 5, Caliente. Si, por el contrario, creemos que las posibilidades de negocio existen pero no son muy grandes podemos elegir Grado 1, Tibio. Estos grados van ligados al potencial de la Referencia. A mayor potencial, más caliente será la Referencia.

Seguimiento de las Referencias

Mi compromiso con mis compañeros no termina cuando paso la Referencia, después es esencial hacer seguimiento de esas Referencias. Para hacer seguimiento pregunta al compañero 2 o 3 días después si se puso en contacto con tu Referencia y cómo fue ese contacto. Si no se ha podido poner en contacto, intentar ayudarlo para que contacte contigo antes. También debemos preguntar a nuestro conocido cómo fue el contacto con nuestro compañero de grupo.

Histórico de Referencias en la app BNI Connect Mobile

En la app de BNI quedan registradas todas las Referencias pasadas y recibidas. Para ver un listado de las Referencias que he pasado puedo pinchar en *Mis Referencias* y me aparecerá el listado en el período de tiempo elegido.

Gracias por Negocio Cerrado (GNC)

Las Referencias Calientes tendrán más posibilidades de convertirse en negocio. Cuando se genere negocio, hablamos de *Gracias por Negocio Cerrado*. Es muy importante registrar los *Gracias por Negocio Cerrado* en la app BNI Connect Mobile.

Para introducir un GNC, pincharemos en *Introducir GNC€*. Aquí tenemos que introducir la siguiente información:

- Nombre del compañero/ a que me ha pasado la Referencia
- La cantidad de dinero generada
- Si es una Referencia nueva o repetida
- Si es interna, externa o de un tercero
- En comentarios meteremos el negocio que hemos hecho para generar ese GNC

Negocio Nuevo o Repetido

El GNC puede ser nuevo, es decir, cuando se recibe por primera vez, pero también puede ser repetido o recurrente. Por ejemplo, una empresa de climatización que recibe una Referencia para el mantenimiento periódico de los equipos de refrigeración de una empresa registrará esos GNC como Negocio Repetido ya que son consecuencia de una misma Referencia. Si los GNC que se generan tienen mucha frecuencia se puede registrar el GNC por períodos más largos. Por ejemplo, si esta empresa de climatización factura todos los meses 200€ por el mantenimiento de los equipos de una empresa puede registrar todos los meses 200€ como GNC, o registrar 1200€ cada 6 meses o 2400€ al año.

Cuando registramos un GNC, esta cantidad de dinero aparece en la cuenta de nuestro compañero/a que nos ha pasado la Referencia. Por eso, es esencial registrar todos los GNC y dar las gracias a los compañeros cuando lo hagamos.

Aportaciones en la Reunión Semanal

Hay un momento clave todas las semanas donde rendimos cuenta de nuestro compromiso con el grupo: la Ronda de Aportaciones en la Reunión Semanal. En ese momento anunciamos delante de los compañeros las Referencias que hemos generado y registrado en la app BNI Connect Mobile desde la última reunión semanal. Además también anunciaremos los GNC que he generado para mi empresa como consecuencia de las Referencias recibidas de mis compañeros.

Cuando anunciemos tanto las Referencias que hemos Generado como los GNC, es importante especificar qué Referencias han sido y qué GNC. Eso dará pistas a los compañeros/as sobre el tipo de cliente que busco y las Referencias que se traducen en GNC que serán de alta calidad.

Por ejemplo,

(Mi especialidad es pintura doméstica) "Esta semana traigo una Referencia para Jose Antonio Peña de un restaurante en el centro de Sevilla que quiere hacer una reforma. También tengo un GNC por 3500€ de una Referencia que me pasó nuestra compañera Isabel para pintar un chalet en el Aljarafe."

Si comparto esta información no solo estoy anunciando mis aportaciones sino que estoy **educando a mis compañeros**, algo esencial para poder generar negocio.

Referencias Internas Vs Referencias Externas

Las Referencias las podemos clasificar en Internas y Externas según el origen de la oportunidad de negocio.

Las Referencias Internas son cuando mi compañero tiene interés en hacer negocio conmigo directamente.

Las Referencias Externas son cuando yo genero una oportunidad de negocio a un compañero con uno de mis contactos, que no pertenece a BNI.

Si mi especialidad es la enseñanza de inglés y un compañero me pasa una Referencia porque él mismo quiere hacer un curso, será una Referencia Interna. En este caso el negocio se lleva a cabo entre dos Miembros del grupo.

Por otro el contrario, si un compañero me pone en contacto con un conocido suyo que no pertenece a BNI y que quiere un curso de inglés, será una Referencia Externa ya que el negocio lo haré con una persona fuera de mi grupo de BNI.

Las Referencias de Miembros de otros grupos de BNI se consideran Referencias Externas ya que no pertenecen a mi grupo.

Referencias de un Tercero

BNI BB nos dice que existen tres tipos de referencias:

- Nivel 1, son las Referencias Internas
- Nivel 2, son las Referencias Externas
- Nivel 3, son las Referencias de Segunda Generación (o Referencias de Referencias)

Referencias de Segunda Generación

Una Referencia de Segunda Generación es cuando un/a compañero/ me pone en contacto con alguien de su entorno y, a su vez, esta persona me pone en contacto con alguien de su entorno. En este caso tenemos 4 personas involucradas: yo, mi compañero, su contacto y la persona de contacto de este primer contacto.

Si un Miembro genera un GNC gracias a una Referencia de Segunda Generación, debe registrar ese GNC al miembro que le pasó la Referencia en primer lugar. Además, debería agradecerle el hecho de que un contacto de su contacto esté haciendo negocio con él/ella.

¿Puedo pasar Referencias a Miembros de otros Grupos o Regiones?

El Compromiso principal de los Miembros de BNI es ayudar a sus compañeros de grupo. Por eso, es importante colaborar de la manera más cercana con ellos a la hora de hacer Reuniones 1-a-1, pasar Referencias etc. Esto no significa que no podamos colaborar con Miembros de otros grupos de mi región BNI (Sevilla Capital) o con Miembros de otras regiones o, incluso, países.

Las dimensiones de BNI son múltiples y debemos aprovecharlas todas según nuestros objetivos pero nunca debemos olvidar que son los compañeros/ as de mi grupo a quienes debo ayudar primero.

¿Puedo registrar un GNC a un Miembro de otro Grupo o Región?

Sí, en este caso a la hora de registrar el GNC tendremos que buscar a ese Miembro pinchando en *Búsqueda entre Grupos*.

¿Cómo registro un GNC de un Miembro que ya no está en BNI?

Puede ocurrir que yo genero un GNC de una Referencia que me ha pasado un Miembro que ya no está en BNI. En este caso, registro el GNC de la misma manera pero al seleccionar el compañero que me ha pasado la Referencia elegiré *BNI* ya que no podré asignárselo al Miembro en cuestión al no pertenecer a BNI.

¿Qué puedo hacer si no consigo pasar Referencias?

Es normal que al principio el compromiso de pasar Referencias a mis Compañeros/as me pueda resultar difícil de cumplir. Puede ocurrir. Generar Referencias requiere un tiempo como cualquier proceso de aprendizaje.

Si no estoy cumpliendo con mis objetivos de Referencias, puedo:

- Evaluar si conozco bien las especialidades de mis compañeros y el perfil de clientes que buscan. Si no es así, no podré generar referencias.
- Evaluar si estoy haciendo Reuniones 1-a-1. Las Reuniones 1-a-1 son clave para conocer y, al mismo tiempo, educar a los Miembros y ayudarles así a pasar Referencias.
- Evaluar nuestro perfil GAINS. Es esencial tener el Perfil GAINS bien diseñado y actualizado para poder hacer Reuniones 1-a-1 eficaces que generen Referencias y GNC.
- Pedir ayuda al Mentor, al Equipo de Liderazgo o al Director Consultor.

- Valorar si estoy dedicando suficiente tiempo a generar Referencias. La gestión del tiempo también juega un papel muy importante. Muchas veces, no se pasan Referencias por no dedicarle el tiempo necesario. Es muy aconsejable reservar 30 minutos después de la Reunión Semanal para gestionar las Referencias que puedan salir de las peticiones de los compañeros/as.
- Quizá sea una buena también hacer el Programa de Éxito para Miembros cuyo objetivo es ayudar a los Miembros a alcanzar sus objetivos.

¿Los Directores y Embajadores pueden pasar y recibir referencias?

Sí, las personas de las Oficinas Regionales y Nacionales pueden participar a la hora de generar y recibir Referencias.