

## Objeciones :

# ¡No son un enemigo de las ventas!

Las objeciones son una parte natural del proceso de ventas y pueden ser frustrantes para cualquier vendedor. Sin embargo, si se manejan correctamente, las objeciones pueden ser una oportunidad para aclarar cualquier preocupación o duda que el cliente pueda tener y finalmente cerrar la venta.

Recuerda que tus clientes están teniendo una respuesta emocional , por lo que depende de ti mantener la calma y manejar esta resistencia de manera efectiva.

**Trata una objeción no como un rechazo,  
sino como una solicitud de más información**

Comúnmente, las mayores objeciones que podemos encontrar en una conversación de ventas son relacionadas con:

- Precio
- Autoridad
- Valor
- Garantía de resultados
- Confianza en la empresa

Mándame un correo electrónico  
y yo me comunico contigo...

No conozco a su empresa/marca

No estoy interesad@

Necesito hablarlo con mi  
soci@/espos@/partner

Creo que no lo necesito.

Está demasiado caro

Estoy actualmente satisfecho con  
el producto X de la empresa Y.

Solo estoy comparando las  
diferentes propuestas.





Aquí hay algunos pasos para enfrentar las objeciones en una conversación de ventas.

1. **Escucha con atención:** Es importante escuchar atentamente las objeciones del cliente para entender la preocupación que tienen. Si no entiendes la objeción, es difícil proporcionar una solución efectiva.

2. **Reconócelas.** Aclara todas las dudas que tienes a propósito de la objeción. Haz preguntas clarificadoras, utiliza las técnicas del “mirroring” & “labelling”.

Resume los puntos principales de la duda por medio del “parafraseo”.

“Así que me está diciendo que el presupuesto hoy en día es su principal preocupación, ¿correcto?”

“Entiendo que no quiere tomar una decisión hasta que haya visto otras propuestas de otras agencias, ¿es así?”

3. **Aísla la objeción:** define junto con tu prospecto que ese específico detalle, que esa preocupación, que esa específica duda está se está interponiendo en la decisión final de compra.

“Suponiendo que X (ejemplo: precio) no fuera un problema/preocupación hoy, ¿hay alguna otra razón por la que no seguiría adelante con el proyecto?”

“Si hubiera una manera de hacer que el proyecto fuera más económico, ¿consideraría seguir adelante?”

“Si las condiciones del contrato que me comenta fueran diferentes y más similares a lo que se espera, sería correcto admitir que quisiera activar su cuenta con nosotros?”

4. **Válida la objeción:** reconoce la preocupación del cliente y valida sus objeciones.

Si el cliente siente que sus objeciones son entendidas, es más probable que se abra a escuchar una solución. Ponte en sus zapatos, sé empático: las preocupaciones pueden tener sentido desde su perspectiva! Además... a nadie le gusta que le digan que está equivocado!



“Es perfectamente comprensible, y lo escucho a menudo. Muchas personas con las que hablo inicialmente tienen la misma preocupación. Pero no se preocupe, tenemos más de una década de experiencia en la solución de este tipo de situaciones para pequeñas y medianas empresas como la suya”.

“Sus preocupaciones son muy razonables, lo entiendo, tiene sentido. Si yo fuera dueño de un negocio como usted, definitivamente consideraría este punto antes de tomar la decisión final”.

5. **Pide la venta:** Una vez que hayas presentado una solución a la objeción del cliente, pide la venta. Si el cliente todavía tiene dudas, hazles saber que estás disponible para responder cualquier pregunta adicional que puedan tener.

Busca el compromiso: a cambio de tu esfuerzo para encontrar una solución apropiada y adecuada al caso, pide que tu prospecto se comprometa a seguir adelante con el proceso de contratación del servicio.

“Si pudiera encontrar una solución a eso, ¿querría seguir adelante?”

A estas alturas de la conversación, si has seguido correctamente los 5 pasos de arriba, puedes tener solo 2 escenarios:

- El **Sí del prospecto:** Has aislado correctamente la única objeción que detenía la venta, estás encontrando solución apropiada y no hay nada más que impida al prospecto decir que sí.
- El **NO del prospecto:** significa que esa objeción en la cual estás trabajando no es el mayor y final obstáculo o deterrente.

No panic! a este punto, solo tienes que volver a empezar desde el **punto 2:** reconoce la objeción, aislala, válidala, busca solución y intenta el cierre nuevamente!

# 5 Pasos para el Manejo de Objeciones



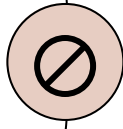
## ESCUCHA

Escucha activa  
Preguntas abiertas



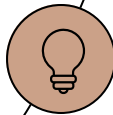
## RECONOCE

Mirroring & Labelling  
Clarifica las dudas:  
Parafraseas lo que acabas de escuchar y entender



## AÍSLA

Asegurate que la objeción que están tratando es la única restricción a avanzar con el proyecto.



## VALÍDA

Ponte en los zapatos de tu prospecto, y asegúrale que es una preocupación común de muchos clientes.



## INTENTA EL CIERRE

**NO**

"Entonces, ¿puedo preguntar, qué nos impediría seguir adelante / avanzar?"

**SI**

Propone la solución que tienes en mente y procede al cierre

1. Escucha
2. Reconoce
3. Aisla
4. Valida
5. Cierra