

# Guía para Resolver las Objeciones de Ventas



PASO  
UNO

PASO  
DOS

PASO  
TRES

PASO  
CUATRO

PASO  
CINCO

**ESCUCHAR**

**PREGUNTAR**

**AMORTIGUAR**

**RESPONDER**

**EVALUAR**

En cualquier situación de ventas, es probable que necesite vencer los obstáculos de un cliente antes de que tome una decisión de compra. A menudo, la manera en que "manejamos" las objeciones desaniman al comprador. Resolver las objeciones efectivamente es un proceso que incluye escuchar cuidadosa y sensiblemente y responder de manera positiva a las preocupaciones de los compradores.

Las objeciones de los compradores no siempre son racionales. Las objeciones son a menudo totalmente emocionales. Si queremos desarrollar relaciones a largo plazo, debemos responder a las necesidades emocionales del cliente y a los obstáculos que no les permiten comprar.



**"Cuando la vida le ofrezca limones,  
no simplemente haga limonada.  
Abra un stand de limonadas."**

—Dale Carnegie



## PASO UNO ESCUCHAR

Escuchar objeciones puede ser un verdadero desafío. La mayoría de los vendedores enfrentan las mismas objeciones, y tendemos a escucharlas todo el tiempo. Generalmente pensamos que sabemos lo que el cliente va a decir, y a menudo sabemos cómo vamos a responder. Debido a nuestra familiaridad con los obstáculos comunes, podemos tender a escuchar hasta la mitad y responder. En su lugar, tratemos de usar este tiempo para disminuir la velocidad del proceso de ventas, escuchar para comprender y ver las objeciones desde el punto de vista del cliente.

## PASO CUATRO RESPONDER

Nuestra respuesta está determinada por muchos factores, incluyendo nuestra relación con el cliente, los intereses relacionados, y la perspectiva de compra. Sin embargo, una de las mejores maneras para responder a una objeción es la evidencia.

La evidencia **DERROTA** la duda.

- M** Muestra
- E** Estadística
- D** Demostraciones
- I** Incidente
- T** Testimonios
- A** Analogías
- D** Datos

## PASO DOS PREGUNTAR

Cuando el cliente da una objeción podemos percibirla de cuatro maneras:

- \* Lo que dicen
- \* Lo que escuchamos
- \* Lo que interpretamos que quiere decir
- \* Lo que realmente quiere decir

Es esencial que, antes de responder a la preocupación del cliente, tanto nosotros como el cliente comprendamos claramente cuál es verdaderamente la inquietud. Debemos tener cuidado de no interpretar la objeción, porque nuestra respuesta puede no ser correcta si nuestra interpretación no es adecuada.

## PASO CINCO EVALUAR

Podemos pensar que hicimos un excelente trabajo resolviendo la objeción del cliente. Sin embargo, lo importante es lo que siente el cliente. Antes de seguir adelante, tomémonos un momento para evaluar si el cliente está listo para seguir adelante hacia un compromiso.

Ejemplos:

¿Esto lo hace sentir más cómodo respecto de las cuotas a pagar?

¿Qué le parece esto?

¿Esto responde a su preocupación?

## PASO TRES AMORTIGUAR

Un amortiguador es una declaración que reconoce que escuchamos al prospecto, oímos la objeción, y reconoce su importancia. Cuando un cliente presenta una objeción, y reconoce su importancia. Cuando un cliente presenta una objeción, nuestra primera acción debe ser amortiguar la objeción.

Un amortiguador no está de acuerdo ni en desacuerdo, ni responde la objeción.

Ejemplos de Amortiguadores:

**Objeción: Su precio es considerablemente mas alto de lo que esperaba.**

Amortiguador: Aprecio su preocupación sobre la inversión.

**Objeción: Estoy contento con mi proveedor actual.**

Amortiguador: Estoy seguro de que su proveedor actual ha sido satisfactorio.

**Objeción: Mi equipo está contento con el proceso que utilizan.**

Amortiguador: Desde luego que quiere que su equipo esté contento.

**Objeción: No creo que estemos preparados para generar un cambio en este momento.**

Amortiguador: Sé que quiere tomar la decisión correcta en el momento adecuado.