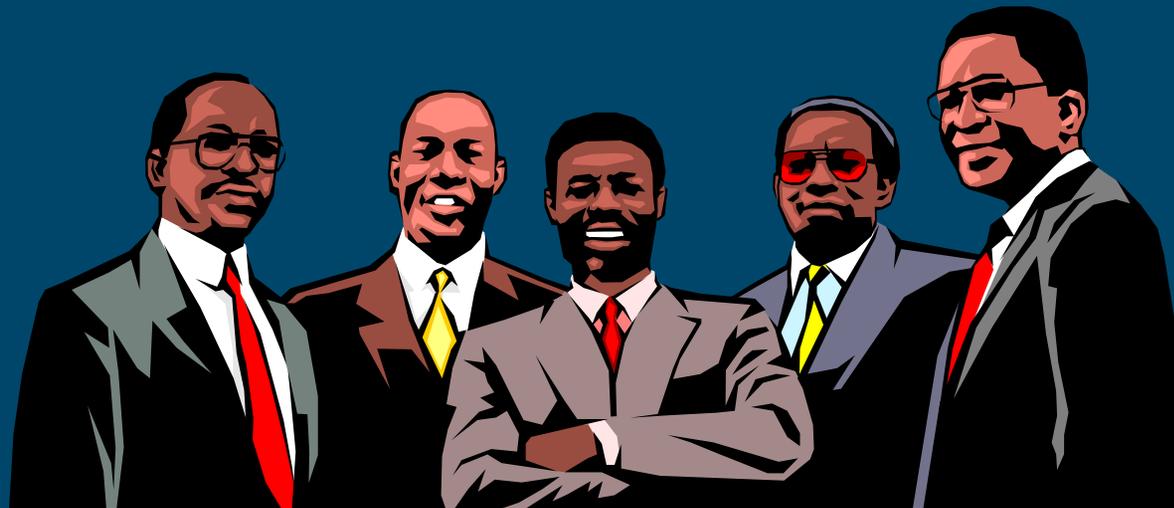
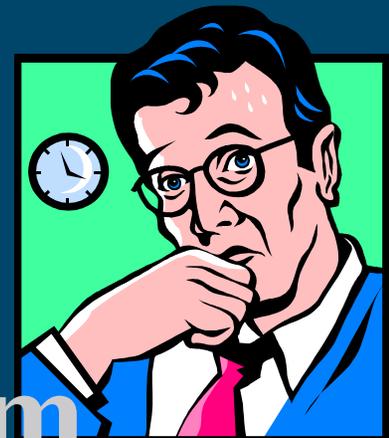


# RESPONDER A OBJECIONES



- **Qué son las objeciones?**
  - Preocupacion o pregunta que presenta el comprador, los vendedores debe de hacer todo lo que puedan para animar a los compradores a expresar sus preocupaciones o dudas.
  - No se pueden manejar objeciones ocultas.
- **Cuándo se presentan las objeciones?**



[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

# Objeciones a la preparación de una visita inicial.

- Los prospectos pueden objetar las fechas, horas de visita que solicita el vendedor.
- Se da cuando los productos o servicios ofrecidos no le son familiares o de su interés.



# Objeciones en la presentación

- Pueden no gustarles o no creer en la afirmación inicial que hace el vendedor para captar su atención.
- Es más fácil vender cuando el comprador expresa su preocupación, porque el vendedor conoce y se ubica en la preocupación de los compradores y sabe que le están prestando la atención.

# Objeciones al intento de lograr el compromiso.

- **Es muy importante tener habilidades para descubrir y responder a objeciones en esta etapa.**
- **Preveer las objeciones ayuda al vendedor a preparar la documentación de respaldo (cartas de referencia, logros en cifras, etc.)**

# Indicadores de la gestión de ventas

- Una gran cantidad de objeciones pueden indicar que se hizo un mal trabajo en la identificación de necesidades
- Se omitieron puntos importantes en la presentación.
- El sondeo durante la presentación no fue efectivo
- No se apreció si el comprador tenía o no dudas de lo que se presentó.

# Objeciones después de la venta

- **Se presentan durante la instalación del equipo adquirido.**
- **La calidad del producto o servicio**
- **Lo poco amigable que es el departamento de servicio, o quejas.**
- **El trato en el departamento de crédito.**

# Objeciones mas comunes:



- **Objeciones relacionadas con las necesidades.**
  - No necesito el producto o servicio
  - Nunc antes lo hice de esa manera
- **Objeciones relacionadas con el producto o servicio:**
  - No me gustan la características del producto o servicio.
  - No comprendo el servicio o producto
  - Necesito más información

# Objeciones mas comunes:

- **Objeciones relacionadas con la fuente:**
  - No me gusta su compañía
  - Usted no me simpatiza
- **Objeciones relacionadas con el precio:**
  - No tengo dinero
  - El valor no es mayor que el costo

[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

# Objeciones más comunes:

- **Objeciones relacionadas con el precio:**
  - No tengo dinero
  - El valor no es mayor que el costo
- **Objeciones relacionadas con el tiempo**
  - Hoy no estoy interesado
  - Necesito tiempo para pensarlo

# Objeciones mas comunes:

- **Otras**

- **Estoy satisfecho con la empresa que usamos ahora**
- **No tenemos lugar para su línea**
- **Debe ver al señor “X”**
- **Su competidor tiene un nuevo producto muy similar al suyo y con mejor precio.**
- **No tenemos buena referencia de su producto.**

[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

# PREPARECE PARA LA OBJECCIÓN O LA RESPUESTA!!

- **Desarrolle una actitud positiva**
- **Comprométase a decir siempre la verdad.**
- **Anticípese a las objeciones**
- **Relájese y atienda no interrumpa.**
- **Anticípese a objeciones que conozca**
- **Evalúe las objeciones**

[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)



# COMO LOGRAR LA RESPUESTA EFECTIVA?

- **Atienda con cuidado y no interrumpa.**
- **Confirme la objeción repitiendo lo que dijo el prospecto**
- **Reconozca la aparente logica que suena la opinión del prospecto.**
- **Evalúe la objeción**
- **Decida los metodos que utilizaría para contestar la objeción.**
- **Obtenga el compromiso del prospecto.**



# METODOS COMUNES PARA RESPONDER A LAS OBJECIONES



[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

Primero sondee para asegurarse de que comprende la objeción y que al comprador realmente le preocupa.

Si el comprador hace una afirmación que de hecho no es verdad use:

Negativa  
Directa o  
indirecta

Si el comprador menciona una preocupación válida u ofrece una opinión, use:

Compensación,  
Boomerang,  
Dejar pasar,  
Posponer,  
Sentir sentido  
encontrado

# MÉTODO DE NEGATIVA DIRECTA

- Cuando los clientes se basan en información incompleta o errónea.
- Se debe responder dando información o corrigiendo los hechos con evidencias.
- Solo es adecuada cuando la objeción es claramente errónea o devastadora



[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

# MÉTODO DE NEGATIVA INDIRECTA

- El vendedor niega la objeción, pero trata de suavizar su respuesta.
- El vendedor quita lo negativo de la respuesta conviniendo en que el prospecto tiene una objeción importante.
- El vendedor respetará su objeción, evitando la contradicción,
- Hasta que no debilite su validez, pero aclarando las dudas al respecto.



# MÉTODO DE COMPENSACIÓN

- La empresa debe tomar decisiones de costo-beneficio acerca de que propiedades incluir.
- Los compradores notan estas compensaciones y con frecuencia las objetan porque el producto del vendedor es menos que perfecto.
- El vendedor astuto admitirá que las objeciones son válidas y procede a mostrar las ventajas compensatorias.



# MÉTODO DE SENTIR-SINTIÓ-ENCONTRÓ

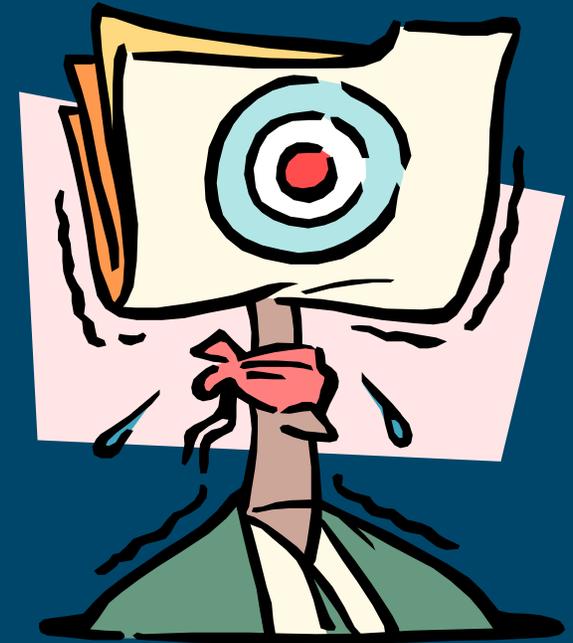
- Cuando las objeciones de los compradores reflejan sus propias actitudes u opiniones.
- El vendedor puede mostrar cómo otros clientes tenían ideas parecidas antes de probar el producto o servicio.
- De tal forma que el comprador vaya convenciéndose de lo errado que estaba antes de probar el producto.



[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

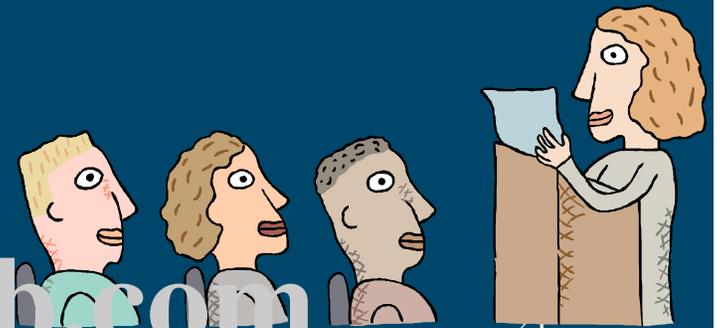
# MÉTODO BOOMERANG

- El vendedor cambia la objeción en una razón para actuar ahora.
- Se puede utilizar en muchas situaciones.
- Requiere tener cuidado puede parecer muy conductor y “vendedor”.
- Es una táctica de venta de alta presión.
- Funciona mucho con las personalidades conductoras.



# MÉTODO DE DEJAR -PASAR

- Cuando el comprador expresa sus opiniones o preocupaciones más para indicar frustración que para cualquier otra cosa.
- El vendedor solo deja que hable el comprador, reconozca que oyó la pregunta, hacer una pausa y, a continuación, pasar a otro tema.
- No debe usarse si la objeción es realmente falsa!!
- La clave es la experiencia!!!



# MÉTODO POSPONER

- Cuando en la entrevista de ventas, el prospecto presentará objeciones que el vendedor pide permiso para responder más adelante.
- Se utiliza más cuando se presenta una objeción al precio al principio de la presentación.



# LA OBJECCIÓN AL PRECIO



- El precio es el obstáculo que más se menciona con frecuencia para obtener un compromiso.
- El 20% solo compra en base al precio
- 80% compra por razones distintas al precio.
- Tenga información de precio de sus competidores actualizada.
- Establezca el valor del producto.
  - Podría decirme en qué mi precio es muy alto?
  - Cuánto estamos excedidos?
  - Cuánto está dispuesto a pagar?

# El vendedor



- Los cliente aprecian a los vendedores que:
  - Salen de su camino para ayudarles con problemas y promociones,
  - Vendedores que mantienen su palabra y terminan cuando comienzan algo.
- Si la estrategia de ventas esta basada en el precio al bajarlo debe considerar la ulitidad de la empresa.

# Cientes difíciles



- El 51% de los vendedores se rinden cuando encaran clientes difíciles, en vez de trabajar con ellos para tratar de beneficiarse en forma mutua.
- Los vendedores necesitan mantener la actitud positiva.
- Deben reconocer que todos tenemos malos días.
- Para establecer la relación ganar-ganar y una sociedad duradera para ambos, deben estar sobre la misma base.

Si deseas bajar esta presentación en formato PDF o si quieres conocer más sobre empleo, recursos humanos y gestión empresarial, visita la página:

**[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)**