



CÁMARA DE  
COMERCIO  
E INDUSTRIA  
DE EL SALVADOR

---

## MODULO VIII - COMO NEGOCIAR LAS OBJECIONES

---

Programa incrementando la competitividad para la venta



## DIEZ COSAS QUE “NO” DEBEMOS HACER ANTE LAS OBJECIONES

### Las objeciones despejan el camino hacia la venta



1. Abandonar al encontrar resistencia.
2. Discutir con el cliente.
3. Creer que toda objeción es una resistencia.
4. Aceptar como respuesta “no necesitamos nada ahora”.
5. Creer todo lo que el cliente dice.
6. Dejar que el cliente conduzca la reunión.
7. Minimizar y ridiculizar las quejas.
8. Discutir el precio en la etapa inicial.
9. Sobrevalorar la resistencia al precio.
10. Aceptar un “yo lo llamo”.

## DIEZ ACTIVIDADES QUE “SI” DEBEMOS HACER ANTE LAS OBJECIONES

### Las objeciones despejan el camino hacia la venta



1. Recordar que toda venta comienza con un “no”.
2. Identificar y clasificar las resistencias que surjan.
3. Durante la fase inicial de la visita, crear un clima positivo.
4. Conseguir desde un principio la participación del cliente.
5. Convertirse en asesor del cliente.

6. Avanzar mediante acuerdos parciales.
7. Utilizar las preguntas.
8. Evitar enfatizar la importancia de la competencia.
9. Vender beneficios, no características.
10. Empatizar con el cliente.

## TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE OBJECIONES

- a. **Técnica de preguntas:** consiste en hacer una pregunta abierta que aporte información sobre la razón de la objeción.
- b. **Técnica de la balanza:** consiste en minimizar la objeción con los beneficios que se obtienen a cambio.
- c. **Técnica del suponiendo qué:** se utiliza cuando el cliente pone un último obstáculo que impide la venta o cuando estamos seguros que es falsa.
- d. **Técnica de convertir la objeción en ventaja:** aprovechar la objeción convirtiéndola en un argumento a favor nuestro.
- e. **Técnica del boomerang:** devolver la objeción al cliente para que la resuelva él.
- f. **Técnica del absurdo:** contestar la objeción del cliente dramatizando en forma un tanto irónica.