



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

MODULO VIII - COMO NEGOCIAR LAS OBJECIONES

Programa incrementando la competitividad para la venta



Recomendaciones para abordar las objeciones

Ensaye. Preocuparse de las necesidades del cliente potencial no quiere decir que no se haya de planificar las respuestas a las objeciones. Haz tus “deberes”.

Escuche atentamente todo lo que tenga que objetar el cliente. No te precipites en la respuesta. Es absolutamente normal querer saltar con una rápida respuesta como: “Pero mi producto es mejor”, o “Le puedo demostrar cómo funciona”. ¡No lo hagas! Deja que el cliente saque todo. Aquél que escucha mejor es el que más vende.

Póngase al lado del cliente; jamás le desafíe. Nunca, nunca fuerces a tus clientes a defender sus objeciones, pues ello les sitúa en una posición de adversarios. La peor palabra con la que un vendedor puede empezar una frase es “pero”.

Dirija al cliente, pero no lo empujes.

Transforme las objeciones en preguntas. Las preguntas invitan a responder. Las objeciones invitan a discutir.

Responda de inmediato a cada objeción, incluso si tiene que hacer uso de argumentos que has planeado utilizar para el cierre. Si tú no respondes a cada objeción de forma inmediata perderá la atención de tú cliente potencial. Éste pensará en su objeción y el motivo por el cual no le respondes, y dejará por ello de participar en el proceso de la venta.

Descubra las objeciones reales realizando las preguntas adecuadas. “Es demasiado caro” a veces quiere decir “no me interesa”. Cuando creas que ha dado con la objeción real, ayuda a tu cliente a descubrir las ventajas reales que se derivarán del uso de tu producto mediante más preguntas.