



# Boletín 4

## MANEJO DE OBJECIONES

## BOLETIN COMERCIAL 4

### MANEJO DE OBJECIONES

#### ¿Qué es el manejo de objeciones?

El manejo de objeciones hacia el cliente es una habilidad fundamental en ventas y relaciones comerciales, son señales de compras disfrazadas y una oportunidad de venta.

Consiste en anticipar, entender y abordar las preocupaciones, dudas o resistencias que pueda tener un cliente respecto a un producto, servicio o propuesta de venta.



#### Tipos de objeciones

##### Objeciones verdaderas

- Estas objeciones son preocupaciones legítimas y genuinas por parte del cliente.
- Pueden surgir debido a una falta de información, malentendidos, necesidades no satisfechas o percepciones negativas sobre el producto o servicio.
- Requieren una respuesta cuidadosa y persuasiva por parte del vendedor para abordar las preocupaciones del cliente y ayudarlo a tomar una decisión informada.

##### Ejemplos:

Es caro

Tiempo de entrega

La competencia lo tiene más barato

Puntos de venta

Para el manejo de las objeciones verdaderas se debe aplicar las 3 C

**CONCUERDA-CONTESTA-CIERRA**



### Objeciones falsas

- Estas objeciones no son necesariamente preocupaciones reales del cliente, sino más bien barreras creadas por él para postergar o evitar la compra.
- Pueden ser utilizadas como tácticas de negociación, como una forma de ganar tiempo o como una cortesía para rechazar una oferta sin ofender al vendedor.
- A menudo, las objeciones falsas se pueden identificar si carecen de sustancia o si el cliente cambia constantemente sus razones para no comprar.

### Ejemplos:

Déjame pensarlo

Yo le llamo

Déjame los precios

Para el manejo de las objeciones falsas se debe aplicar la CPS

**CONCUERDA-PREGUNTA-SILENCIO**

### Claves para el manejo de objeciones

1. **Escucha Activa:** Para manejar las objeciones de manera efectiva, es crucial escuchar atentamente lo que el cliente está diciendo. Esto implica prestar atención a sus preocupaciones y entender completamente su punto de vista.
2. **Empatía:** Es importante mostrar empatía hacia las preocupaciones del cliente. Esto ayuda a establecer una conexión y a que el cliente se sienta comprendido.
3. **Anticipación:** Los buenos vendedores suelen anticipar las objeciones comunes y están preparados para abordarlas antes de que el cliente las mencione.
4. **Claridad y Transparencia:** Proporcionar información clara y transparente sobre el producto o servicio puede disipar muchas objeciones antes de que surjan.
5. **Beneficios vs. Características:** En lugar de centrarse únicamente en las características del producto, es importante resaltar cómo esos atributos benefician al cliente y satisfacen sus necesidades.
6. **Pruebas Sociales:** El uso de testimonios, reseñas u otros tipos de pruebas sociales puede ayudar a superar la desconfianza del cliente.
7. **Ofrecer Alternativas:** Si el cliente tiene una objeción específica, puede ser útil ofrecer alternativas que puedan satisfacer mejor sus necesidades.

- 8. Cierre de la Venta:** Una vez que se han abordado todas las objeciones del cliente de manera satisfactoria, es importante cerrar la venta de manera efectiva.

### Ejemplos

- En Graiman el piso flotante es más económico

Entiendo que el precio es un factor importante, pero ¿sabía que nuestro piso flotante ofrece una calidad superior a un precio muy competitivo? Nuestros productos están diseñados con tecnología de última generación que garantiza una impresión de alta definición y una variedad de acabados naturales que no encontrara en otras marcas. ¿Le gustaría conocer más detalles sobre cómo nuestro piso puede mejorar la calidad y el aspecto de su obra a largo plazo?

- No tengo tiempo para acercarme a pagar

Entiendo que su tiempo es valioso. Para facilitar su compra, ofrecemos diversas opciones de pago que se ajustan a su comodidad. Puede realizar transferencias bancarias o pagos en línea desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo. También tenemos la opción de enviar un mensajero para recoger un cheque si prefiere esa modalidad. Nos esforzamos por hacer que el proceso de compra sea lo más conveniente posible para usted. ¿Hay alguna otra pregunta o inquietud que pueda ayudarle a resolver?

- En Graiman hay el mismo porcelanato y más económico

Entiendo que la comparación puede ser tentadora, pero nuestra exclusividad es incomparable. Nuestros productos son exclusivos porque son 100% importados de marcas españolas líderes como TAU, BALDOCER y CIFRE, con 29 años de experiencia en el mercado. En contraste, la mayoría de nuestros competidores locales dependen principalmente de la producción nacional, lo que limita su variedad y originalidad. Al elegir nuestros productos, está invirtiendo en calidad, exclusividad y distinción para su proyecto. ¿Le gustaría explorar nuestras opciones exclusivas?

- Yo le llamo

Entiendo que la comunicación es clave en nuestro proceso de trabajo. Para garantizar que reciba el mejor servicio, también ofrecemos visitas personalizadas y llevamos muestras directamente a su obra. Nos tomamos muy en serio cada proyecto y nos aseguramos de estar disponibles para atender sus necesidades en todo momento. ¿Le gustaría programar una visita o que le llevemos algunas muestras para que pueda ver la calidad de nuestros productos de primera mano en su obra? ¿Le parece bien el jueves por la tarde?

### Conclusiones

En resumen, el manejo de objeciones hacia el cliente implica comprender sus preocupaciones, responder de manera adecuada y persuasiva, y guiar al cliente hacia la toma de decisiones que benefician tanto a él como al vendedor. No existe ventas sin objeciones.

# MANEJO DE OBJECIONES





   | [www.duramas.com.ec](http://www.duramas.com.ec)