



Control y Manejo de Objeciones

**Shell
Lubricantes**

Ana Alvarez
Gerente Comercial
Meridiz



TEMA DE SEGURIDAD

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral puede alterar de modo significativo nuestra reacción emocional ante el entorno, modificando nuestro estado de ánimo y alterando nuestro comportamiento

Puede originar uno o varios de **los siguientes síntomas emocionales:**

Ansiedad

Mal Humor

Irritabilidad

Miedo o temor

Inseguridad

Dificultades para concentrarse

Dificultad para tomar decisiones

Bajo estado de ánimo

Depresión

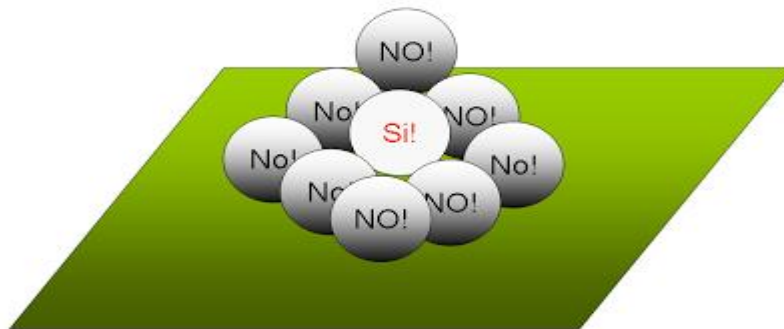


INTRODUCCION

Para poder entender que son las objeciones, de forma particular se define como: **“Obstáculos que presentan los compradores”**.

El vendedor debe aceptar la objeción, no como algo negativo, sino como algo normal.

La importancia del manejo de las objeciones que un buen vendedor debe dominar al momento de interactuar con un comprador y lograr que mencione la palabra esperada, **“sí”**; es decir, que compre un producto o servicio.



POPSA

GET ON BOARD FOR SELLING (SUBA A BORDO PARA VENDER)
DESARROLLO DE LAS HABILIDADES DE VENTA

"SIN PREPARACIÓN NO HAY 'EXITO'"

Antes de cada visita a un cliente, deje tiempo suficiente para prepararse correctamente usando la plantilla POPSA.

POPSA	
Su nombre:	
Fecha:	
Nombre del cliente:	
PROPÓSITO ¿Por qué hace esta visita?	
OBJETIVO ¿Qué resultado espera obtener de la visita?	
PREMISA ¿Qué sabe del cliente?	
ESTRATEGIA ¿Cómo va a conseguir su objetivo? ¿Va a utilizar un registro de valor demostrado? En ese caso, ¿cuál?	
ANTICIPACIÓN ¿Qué puede preguntar el cliente?	

Objeciones más comunes

- Lo que me ofreces no es lo que necesita mi empresa.
- Necesito un servicio más especializado.
- Tus costos están por arriba de lo pensado.
- No tienes capacidad para manejar lo que necesito

¿Qué se debe hacer?

Recomienda reconocer y aceptar los comentarios del cliente sin dar importancia de más.

Toma en cuenta los comentarios que el cliente realizó, pero no dejes que afecte tu autoestima o tu proceso.

“Minimiza desventajas, maximiza las fortalezas”.



Objeciones por malentendidos

Suelen presentarse cuando no queda claro algún punto de nuestra presentación, de esta forma, el cliente puede malinterpretar algún punto que le haga dudar de nuestros servicios.

Objeciones más comunes

- Creo que no nos entendemos.
- No comprendo cómo es que...
- Me comentas que..., pero lo que ofreces es...
- No entiendo que...

¿Qué se debe hacer?

Cuando el cliente presente alguna objeción por malentendido debes reaccionar de manera rápida, evita dar rodeos y lanza una estrategia objetiva.

Aclara el malentendido de manera sencilla y replantea la situación, evita dar largas, pues recuerda que **el tiempo es oro**.



Objeciones por escepticismo

Pueden presentarse cuando existe algún tipo de desconfianza por parte del cliente, no quiere decir que lo que ofrezcamos no sea lo que él necesita, sino que tenemos que reforzar nuestra estrategia de ventas.

Objeciones más comunes

- Voy a pensarlo...
- Necesito corroborar algunos números...
- Tengo que plantearlo con mi superior...
- Tal vez en unos meses...



¿Qué se debe hacer?

Potencializa tu propuesta. En este momento debes de enseñar resultados positivos de tu servicio, muestra tu lista de clientes y comenta algunos casos de éxito, saca folletos, contratos, garantía y cotizaciones que te permitan demostrar que eres la respuesta a sus solicitudes.

Lo que se busca es ser objetivos y contundentes.

Objeciones de pretexto

En estos casos se llega a postergar alguna decisión sin ningún motivo aparente, los clientes suelen dar negativas sin solvencia.

Objeciones más comunes

- Llámame en unos meses...
- No creo que sea el momento...
- Voy a pensarlo...
- No tengo tiempo...

¿Qué se debe hacer?

¡Pregunta! Es momento de ver qué es lo que sucede.

Analiza si algo no quedó claro durante la presentación, si el presupuesto es muy alto para las necesidades de tu cliente, si no se llenaron las expectativas, para ello puedes **preguntar si algo no quedó claro o si existe alguna duda de tu producto o servicio**



Objeciones por indiferencia

Es cuando el cliente no quiere reconocer el valor de la propuesta que se le ha realizado. Estas objeciones suelen presentarse no por desinterés sino en dudas.

Objeciones más comunes

- No creo que sea lo que necesito...
- ¿Existe algo mejor?
- Y si ...
- Pero es que...



¿Qué se debe hacer?

Lo mejor que se puede hacer es romper con la indiferencia.

Comienza a desentrañar las necesidades del cliente y analiza qué es lo que quiere. Puedes emplear frases como:

- Estará de acuerdo conmigo en que ...
- Le parece si...
- Dado que...

Resumen

ANTICIPACIÓN ¿Qué puede preguntar el cliente?	
---	--

ANTICIPACION = OBJECIONES

“UNA OBJECION PUEDE SER UNA OPORTUNIDAD”

La Practica y El Entrenamiento

La práctica y el entrenamiento profesional son necesarios para un buen manejo de objeciones, pues asegura que si bien las ventas son resultado de un proceso, también son situacionales, “cada sector, cliente, momento y producto tienen sus particularidades”

Por ello es que decimos que las ventas son todo un ARTE.

Se necesita conocimiento, entrenamiento y experiencia.



GRACIAS !!!!

