Propósito:
Identifica las características para tratamiento de objeciones

LAS OBJECIONES

1. Las objeciones son aquellas barreras u obstáculos que interpone el cliente para evitar la negociación.
2. Son contra argumentaciones que nos hace el comprador. A veces son simplemente excusas para no comprar y otras veces están realmente fundamentadas.
3. Las objeciones de los clientes son una razón para no comprar que nace de la falta de conocimiento por parte del cliente y se basa en una información insuficiente.
4. Las objeciones en las ventas son las razones que esgrime el cliente para no adquirir un determinado producto o servicio.

¿POR QUÉ PONEN OBJECIONES LOS CLIENTES?

Las objeciones en ventas son indicadores de dirección. Te están diciendo constantemente lo que el cliente desea realmente comprar. Lo primero que tienes que pensar es que al cliente no le interesa el producto en sí, sino lo que éste puede hacer por él.

El cliente suele tener dos razones:

- Falta de información
- Desinterés



¿COMO ACTUAR FRENTE A LAS OBJECIONES DE LOS CLIENTES?

1º.- Aceptarlas de buen grado.

2º.- Admitir la lógica de las objeciones sinceras.

3º.- Nunca eludir una objeción.

4º.- Tener calma y dominar la situación.

5º.- Busca puntos de acuerdo.

6º.- Utiliza el nombre de tu empresa.

7º.- Sé sincero.

8º.- No manifiestes temor.

9º.- Vigila tu actitud ante el cliente



TIPOS DE OBJECIONES

Negativas

Uno de los principales tipos de objeciones de ventas que pueden existir frecuentemente en un cliente son aquellas objeciones negativas, pero, por esto no tienes que preocuparte.

Generalmente, este tipo de objeciones suelen estar por medio de autodefensa, o simplemente aparece cuando la persona tiene la necesidad de siempre llevar la contraria.



Lista

Prepara una lista objeciones:

Evasivas

Normalmente, este tipo de objeciones de ventas, se dan cuando el cliente quiere tener un para huir de las decisiones, o seguramente de la responsabilidad que tiene al elegir muy bien el producto.

Esto, lo hace siempre un cliente ejemplo, ''Yo no soy el que toma la decisión'' o ''Lo consultare con mi socio, esposa, hasta la almohada''. También lo utiliza para reflexionar sobre tu oferta.



Lista

Prepara una lista objeciones:

TIPOS DE OBJECIONES

Prejuicios

Los prejuicios también entra en lo que son las objeciones de ventas, ya que, esto es generalmente ideas o juicios anticipados que el cliente puede tener hacia tu empresa y también del producto que estés promocionando.

No tienes que preocuparte, ya que, esto se da generalmente cuando el cliente ya ha anteriormente malas experiencias y piensa que le va a suceder lo mismo contigo, por lo tanto, tienes que saber cómo llevarlo y al mismo tiempo seducirlo.

Lista

Prepara una lista objeciones:



Excusas

En ninguna parte se puede escapar las excusas o los pretextos, estas, ocultan las verdaderas objeciones que puede tener un cliente, y también puede ser un síntoma de la falta de interés que pueda tener el cliente hacia tu producto.

Siempre tienes que averiguar si el cliente tiene algún motivo para mentir, eso sí, siempre lo tienes que hacer de manera persuasiva que el cliente no se entere, pero, el motivo más frecuente que puede tener un cliente es por la falta de capital.



Lista

Prepara una lista objeciones:

En el manejo de objeciones

Regla número 1(uno)

“Saber que le vendo a mi cliente”

El motivo dominante de compra

Ejercicio

Juego de roles.

1. Seleccionen a un vendedor y a un comprador.
2. Ahora el vendedor tome su lapicero y véndaselo al comprador.

En el manejo de objeciones

Regla número 2 (dos)

“Conocer que le voy a vender a mi cliente”

El motivo dominante de compra

DEBEMOS TENER EN MENTE la gran mayoría de la gente percibe las objeciones como obstáculos en el camino de poder lograr concluir una venta.

Sin los aspectos de gran reto de las objeciones de ventas, **te convertirías en una persona que trabaja como un simple vendedor cualquiera, no creo que ese sea tu objetivo.**

Regla más importante para el manejo de las objeciones

Una objeción es una preocupación o pregunta que presente el comprador.

Anticipar las objeciones

Ejercicio número 3 (tres)

En la hoja escribes cuáles son las razones por las cuales no compran los clientes.

https://www.youtube.com/watch?v=bSfuMrV036s