

# APRENDE A MANEJAR LAS OBJECIONES DE TUS CLIENTES

Manejar objeciones en el proceso de venta es una habilidad esencial que permite convertir posibles "no" en "sí" y construir relaciones de confianza con los clientes. Las objeciones no deben verse como barreras, sino como oportunidades para entender mejor las necesidades del cliente y ofrecer soluciones adecuadas. A continuación, se presentan estrategias efectivas para manejar objeciones en el proceso de venta:

## ↓ -- 1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE -- ↓

- **Atención Plena:** Escucha con atención y sin interrupciones cuando el cliente exprese una objeción. Esto demuestra respeto y te permite comprender completamente su preocupación.

- **Reformular:** Repite o parafrasea la objeción para asegurarte de que has entendido correctamente. Esto también muestra al cliente que estás prestando atención.

## ↓ -- 2. EMPATIZAR CON EL CLIENTE -- ↓

- **Reconocimiento:** Valida las preocupaciones del cliente reconociendo sus sentimientos. Frases como "Entiendo que esto puede ser una preocupación" o "Es comprensible que sientas así" son útiles.

- **Compartir Experiencias:** Si es apropiado, comparte experiencias similares de otros clientes y cómo esas preocupaciones fueron resueltas.

## ↓ -- 3. PREGUNTAR PARA ENTENDER -- ↓

- **Indagar:** Haz preguntas abiertas para profundizar en la objeción y obtener más detalles. Por ejemplo, "¿Puedes decirme más sobre por qué sientes eso?" o "¿Qué aspecto específico te preocupa más?"

- **Clarificar:** Busca aclarar cualquier malentendido. A veces, las objeciones surgen de información incorrecta o incompleta.

## ↓ -- 4. RESPONDER DE MANERA INFORMADA -- ↓

- **Información Relevante:** Proporciona información precisa y relevante que aborde la objeción. Usa datos, estudios de caso, testimonios o ejemplos concretos.

- **Beneficios y Soluciones:** Enfócate en cómo tu producto o servicio resuelve el problema del cliente y los beneficios que obtendrán. Relaciona directamente la solución con la objeción presentada.



### ↙ -- 5. OFRECER ALTERNATIVAS -- ↘

•**Flexibilidad:** Si el cliente tiene una objeción sobre el precio, por ejemplo, ofrece diferentes opciones de financiamiento, descuentos por volumen o paquetes de productos.

•**Opciones Personalizadas:** A veces, una ligera modificación en la oferta puede hacerla más atractiva para el cliente. Ofrece personalización siempre que sea posible.

### ↙ -- 6. DEMOSTRAR VALOR -- ↘

•**ROI y Beneficios:** Enfócate en el retorno de inversión (ROI) y los beneficios a largo plazo del producto o servicio. Ayuda al cliente a ver el valor más allá del costo inmediato.

•**Comparaciones Positivas:** Comparar tu oferta con la de competidores, destacando tus ventajas y cómo superas las alternativas disponibles.

### ↙ -- 7. CREAR URGENCIA -- ↘

•**Disponibilidad Limitada:** Si es genuino, menciona la disponibilidad limitada del producto o servicio. Esto puede motivar a los clientes a tomar una decisión más rápida.

•**Ofertas Temporales:** Ofrecer descuentos o beneficios adicionales por tiempo limitado puede incentivar la decisión de compra.

### ↙ -- 8. SEGUIR ADELANTE DE MANERA POSITIVA -- ↘

•**Recapitular:** Resume la conversación y confirma que has abordado todas las preocupaciones del cliente. Pregunta si hay alguna otra duda o preocupación.

•**Cerrar con Acción:** Dirige la conversación hacia el cierre. Usa frases como "¿Podemos proceder con esto?" o "¿Te gustaría aprovechar esta oferta hoy?"

### ↙ -- EJEMPLOS DE OBJECIONES COMUNES Y RESPUESTAS -- ↘

1. **Precio:** "Es demasiado caro."  
 - **Respuesta:** "Entiendo que el precio es una consideración importante. Permíteme mostrarte cómo esta inversión se traduce en ahorros a largo plazo y mejoras en el rendimiento."
2. **Necesidad:** "No creo que necesite esto ahora."  
 - **Respuesta:** "Entiendo. ¿Puedes compartir más sobre tus necesidades actuales? Puede haber características que te sean útiles que no habías considerado."
3. **Competencia:** "Encontré un producto similar más barato en otro lugar."  
 - **Respuesta:** "Es genial que estés comparando opciones. Permíteme resaltar las diferencias clave y los beneficios adicionales que obtendrás con nuestra oferta."

#### Conclusión

Manejar objeciones de manera efectiva implica escuchar activamente, empatizar con el cliente, comprender profundamente sus preocupaciones y responder con información relevante y soluciones adecuadas. Al abordar las objeciones de manera constructiva, no solo se pueden superar barreras en el proceso de venta, sino también construir relaciones de confianza y lealtad con los clientes.





### Cables para bujías

Los cables para bujías juegan un papel muy importante en el sistema de encendido; ya que, son los elementos encargados de transmitir el voltaje de la bobina a las bujías, sin que se escape la corriente y se logre generar la chispa en la bujía y así, lograr la fase de combustión.

## FLUIDO PARA DIRECCIÓN HIDRÁULICA



**MÁS INFORMACIÓN, AQUÍ**

Es un lubricante de muy alta calidad diseñado para el servicio de cajas de dirección automotriz donde se requiere de un producto que disminuya el ruido de la bomba aún bajo condiciones severas de operación.

Excelente resistencia a la formación de espuma. No daña componentes de hule.