

LA ENTREVISTA DE VENTAS

Manejo de objeciones



Objetivo General

Al término del tema, el Agente de Seguros será capaz de manejar objeciones por medio de la técnica propuesta.



Temario



1. Introducción. La Entrevista de Ventas.
2. ¿Qué son las Objeciones?.
3. Técnica de Manejo de Objeciones
4. Respuesta a las Objeciones más comunes
5. Conclusiones.



Introducción. La Entrevista de Ventas



Recordemos que la entrevista de ventas tiene una serie de pasos, los cuales debemos seguir si queremos concretar la venta:

- Romper el Hielo y Posicionarnos
- Detectar Necesidades
- Presentar la Solución
- Manejar Objeciones y cerrar

En este curso nos concentraremos en el manejo de objeciones, ya que si dominamos la técnica para vencer los obstáculos comunes, podremos incrementar nuestra efectividad en el cierre de la venta.



¿Qué son las objeciones?



- Una objeción es una oportunidad de cierre.
- La actitud correcta hacia las objeciones es darles la bienvenida.
- Una objeción enfoca la atención en áreas donde el prospecto requiere mayor información.
- Dos factores clave en el manejo de objeciones: la actitud y la estrategia.



Paso 1. Escucha atentamente.

- Escucha, sin interrupciones.
- Inclínate hacia adelante y asiente con la cabeza, muéstrale que tomas en serio su objeción.
- Comenta algo que sea empático con lo que el prospecto está exponiendo. Esto empieza a reducir la resistencia.

Ejemplo:

P. Necesito pensarlo

A. Entiendo perfectamente que necesite pensar algo que es muy importante para la protección de su patrimonio.



Técnica de Manejo de Objeciones



Paso 2. Repite para aclarar.

- Parafrasea, esto permite retomar los beneficios más significativos para el prospecto y le permite sopesarlos vs. la objeción expresada.

Ejemplo: (continuamos con la objeción: necesito pensarlo)

A. Sr. Fernández, quiero estar seguro de entender como se siente, me dice que con el seguro estaría tranquilo sabiendo que su auto está protegido contra robo, ya que por la zona en la que vive se ha desatado este delito últimamente, me comenta también que la asistencia vial sería de gran apoyo para su esposa en caso de quedarse varada... y que lo único que necesita es tiempo para pensarlo, es esto correcto?... (silencio)

Paso 3. Aísala para identificar.

- Minimiza la objeción y descubre si es una objeción real o si existen otras razones por las que el prospecto no está tomando la decisión.

Retomando el ejemplo anterior:

a. ...además de necesitar tiempo para pensarlo Sr. Fernández, ¿hay algo más que le impida tomar la decisión?”



Paso 4. Responde a la objeción que identificaste como real y conduce al cierre.

- Si es una objeción real, asesóralo y ayúdalo a aclarar sus inquietudes para que pueda tomar la decisión de compra.
- Utiliza ilustraciones, historias o ejemplos, esto puede ejercer un gran poder sobre tu prospecto.



Respuesta a objeciones más comunes



Me parece bien, pero tengo que hacer cuentas

Sr. Pérez, no se preocupe no tiene que pagármelo en este momento... le propongo que iniciemos con el trámite, así usted estará tranquilo de que ya cuenta con protección mientras hace sus cuentas... conducir al cierre

Sr. Pérez, ¿podría efectuar el pago a 3 ó 6 meses sin intereses con cargo a su tarjeta de crédito?... Deme, por favor, los datos de su tarjeta, para que aproveche hoy mismo, los beneficios de esta promoción.



Respuesta a objeciones más comunes



Déjeme la propuesta para analizarla.

Con mucho gusto Sr. Arteaga, esta es una decisión importante y me gustaría aportar a su análisis 3 preguntas:

- ¿Lo necesita?; si, ya vimos que usted viaja mucho en carretera y necesita estar protegido.
- ¿La propuesta satisface sus necesidades?; si, no solo le proporciona una amplia protección en caso de accidentes y robo, sino que además le brinda asistencia vial que como usted mismo comentó, le es tan indispensable para sus viajes en carretera.
- ¿Lo puede pagar?; si, entra dentro del presupuesto que tenía contemplado...(conduce al cierre)

Respuesta a objeciones más comunes



Lo voy a hacer en cuanto salga de mis deudas.

Dra. Vargas, entiendo su situación y precisamente por lo mismo, es importante que tenga la tranquilidad de no agravar esas deudas por alguna eventualidad que pudiera sufrir con su vehículo... El pago podemos hacerlo a 6 meses sin intereses con cargo a su tarjeta de crédito... De qué banco es su tarjeta?

Precisamente por lo mismo, este es el mejor momento para adquirirlo, está demostrado que una persona que se encuentra en una situación de estrés, tiene más propensión de sufrir un accidente... conduce al cierre



Respuesta a objeciones más comunes



El problema es que por el momento, no tengo dinero

Sr. Ramírez... el problema es que actualmente ***no cuenta con la liquidez necesaria***, verdad?...

...Una solución que ha beneficiado a personas en su misma situación, es el de realizar el cargo a su tarjeta de crédito un día después de la fecha de corte, de esta manera no quedan desprotegidos y el mes que ganan de crédito les permite resolver su problema de liquidez... conduce al cierre



Respuesta a objeciones más comunes



Quiero compararlo con otras propuestas.

Lic. López, sólo por curiosidad, me gustaría saber ¿qué debo incluir o modificar en mi propuesta para que usted tenga la certeza de que está adquiriendo la mejor protección para su automóvil?

(Escucha y dependiendo de su respuesta menciona ventajas competitivas y conduce al cierre)



Respuesta a objeciones más comunes



Está muy caro.

Ing. Gómez, ¿a qué se refiere exactamente?

R= Tengo una propuesta más barata. ***(Solicítale la cotización que tiene y analiza junto con él las diferencias).***

R= No me alcanza ***(ofrece : 1. Opción a 6 meses sin intereses, 2. Fracciona pago, 3. Modifica cobertura.)***

... Conduce al cierre



Conclusiones



- En la medida en que realicemos correctamente todos los pasos de la venta, las objeciones serán pocas.
- Es de suma importancia identificar las razones que están en el fondo de las objeciones para poder retomar la venta.
- Un buen manejo de objeciones nos da la oportunidad de cerrar, ya que nos permite responder a las últimas inquietudes expresadas por el prospecto.

