Clase 7

TRATAMIENTO DE LOS OBSTÁCULOS DE LA VENTA

Los obstáculos más recurrentes en el proceso de venta son los siguientes:

Objeciones
Dilación de Compra
Escepticismo
Indiferencia

Tratamiento de las objeciones

¿Qué es una objeción?

Respuesta: Es una necesidad manifestada por el cliente que Ud. no puede satisfacer.
Si esto ocurre, ¿significa que no se puede concretar la venta?
Respuesta: Si el vendedor aplica la técnica que veremos a continuación tiene probabilidades que la venta se concrete igual.

Pasos Para El Tratamiento De Las Objeciones:

- 1 confirmar la objeción y quitarla de contexto. (sin contradecir al cliente ni tampoco darle la razón)
- 2 cuantificar la objeción:
- 3 minimizar la objeción recurriendo al beneficio más importante aceptado por el cliente (Matriz de costo beneficio)

Importante:

Si el cliente presenta una objeción al inicio de la entrevista y el vendedor aún no logró sondear lo suficiente como para descubrir necesidades y presentar beneficios, entonces:
4 se debe utilizar la técnica denominada negociación del resto.

¿Qué es la negociación del resto?

Respuesta: Para comprender este recurso separamos los dos términos que componen la frase:
Negociar: es básicamente dar algo a cambio de recibir algo, de una manera equitativa para ambas partes.
El resto: con este término nos referimos al resto de la entrevista de venta.
Por lo tanto:
La técnica de la negociación del resto es aquella por la cual le ofrecemos al cliente algo que gana r a cambio de que nos permita desarrollar la entrevista par sondearlo y de este modo de encontrar beneficios que hasta el momento no se hayan obtenido para, finalmente, contrapesarlos con la objeción y así minimizarla.

Ejemplo sobre el tratamiento de las objeciones:

El cliente: - Es caro. Uds. venden muy caro.