



Módulo: LAS OBJECIONES

Las objeciones en ventas son los obstáculos que un cliente puede poner para no seguir una negociación o cancelar una compra.

Debemos diferenciar las objeciones falsas (evasivas, pretextos y excusas, prejuicios) de las verdaderas (dudas, mal entendido, desventajas). Ante las objeciones falsas debemos seguir preguntando y extraer más información, pues normalmente detrás de una objeción falsa encontramos en la razón real de la objeción verdadera.

Todas las objeciones se deben resolver con la siguiente formula:
¡EXCELENTE! + PITCH + ¡ENLACE!

Vamos a recibir la objeción con la palabra EXCELENTE, de esta manera, vamos a poner al prospecto en un escenario que el no espera, de tranquilidad. Seguidamente vamos a dar nuestro PITCH, que es ese argumento potente que tenemos para poder derrumbar la objeción, y por enlace debemos entender que es avanzar al punto de la venta donde queremos ir.

A continuación, te mostraremos las objeciones de ventas mas comunes que nos dan los prospectos, especialmente en el nicho al que vamos a trabajar.

Objeción: QUIERO SABER EL PRECIO

PITCH: Sr/Sra XXXX, Yo comprendo su interés de saber el precio, y con mucho gusto se lo voy a brindar, cuando sepa cuál es el tratamiento ideal para usted. Le aseguro que usted recibirá un precio especial, ya que hoy todos los tratamientos tienen bonificaciones, debido a que nos encontramos en una campaña internacional de salud.

Objeción: PUEDO LLAMAR MAS TARDE

PITCH: Sr/Sra XXXX, Usted es afortunado de que pueda comunicarme en este momento, hay cientos de personas tratando de comunicarse para poder ordenar, si usted pierde esta oportunidad el tratamiento vuelve a su precio regular, aproveche esta oportunidad por su salud.

Objeción: NO TENGO TIEMPO LLAMAME LUEGO

PITCH: Sr/Sra XXXX, No voy a demorar mucho, además la información que le voy a brindar es para mejorar su condición de salud.

Objeción: NO TENGO DINERO

PITCH: Sr/Sra XXXX Estas promociones se han diseñado para personas de bajo presupuesto, nuestros tratamientos le permitirán ahorrar grandes sumas de dinero en gastos médicos y seguros de salud, y me imagino que a usted le gusta ahorrar dinero ¿VERDAD?

Objeción: NO TENGO DINERO

PITCH: Sr/Sra XXXX Precisamente Estas promociones se han diseñado para personas de bajo presupuesto, nuestros tratamientos le permitirán ahorrar grandes sumas de dinero en gastos médicos y seguros de salud, y me imagino que a usted le gusta ahorrar dinero ¿VERDAD?

Objeción: TENGO QUE CONSULTARLO CON MI DOCTOR.

PITCH: Sr/Sra XXXX Definitivamente no tiene por qué consultarlo, ya que nuestros tratamientos son 100% naturales, no generan contraindicación médica, y no tienen efectos secundarios, así que tranquilo.

Objeción: LO QUIERO PENSAR

PITCH: Sr/Sra XXXX En verdad solo hay tres cosas que tiene que pensar. A usted le interesa la salud, ¿Verdad? Usted quiere verse y sentirse mejor, ¿Cierto? Le gusta ahorrar dinero ¿Verdad? ¡Excelente! yo estoy seguro al igual que usted, que este tratamiento representa la solución al inconveniente actual, y a un precio justo.

Objeción: YO QUIERO UN FRASCO GRATIS

PITCH: Sr/Sra XXXX. Yo me voy a encargar el día de hoy, de que usted lleve ese beneficio, Durante la llamada.

Objeción: YO CREIA QUE ERA GRATIS

PITCH: Sr/Sra XXXX. Me sorprende que tenga esa impresión, esto no es un concurso, estamos hablando de una oferta especial de un tratamiento genuino y garantizado para fomentar una vida sana.

Objeción: ES MUY CARO

Para argumentar de una mejor manera esta objeción, lo primero que vamos hacer es formular la siguiente pregunta: **¿Caro con respeto a qué?**

Para poder entender al prospecto y así luego poder dar el pitch.

PITCH: Sr/Sra XXXX. Quizás allá afuera haya tratamientos similares, a un precio menor, sin embargo, a mí me encanta atenderlo y la verdad este tratamiento es lo mejor que usted puede encontrar y no permita que una pequeña diferencia de precio le prive de acceder a un tratamiento que usted sabe según lo que hemos hablado es lo mejor para mejorar su condición de salud.

Objeción: NO TENGO TARJETA

PITCH: Sr/Sra XXXX. Normalmente cuando realiza sus pagos en el Walmart o pagos electrónicos que tipo de tarjeta utiliza, ¿la débito o crédito?

Objeción: NO DOY LOS DATOS DE MI TARJETA POR TELEFONO

PITCH: Sr/Sra XXXX. Usted hace lo mismo que yo, acá la diferencia es que Nuestra compañía está totalmente acreditada, titulada y afianzada, tenemos cuenta abierta con cada una de las tarjetas Visa, MasterCard, American express. Hemos sido sometidos a una investigación minuciosa de todas nuestras transacciones pasadas que, de no haber sido satisfactorias, hoy no podríamos estar hablando con usted, en otras palabras, estas compañías nos han dado su total aprobación y nosotros nunca arriesgaríamos nuestra relación con Visa, MasterCard o American Express ni por un dólar, Así que no se, preocupe ¿qué tarjeta va utiliza?

Objeción: NO DOY LOS DATOS DE MI TARJETA POR TELEFONO (SEGUNDA PARTE)

PITCH: Sr/Sra XXXX. Permítame explicarle nuestro sistema de trabajo punto por punto: una vez que usted ordena: Los datos de su tarjeta quedan totalmente encriptados en nuestro plataforma, lo que quiere decir que no podemos tener acceso a ellos, porque se borran, además yo debo transferir este llamado al departamento de confirmación, ahí por motivos de seguridad tanto para usted como para nosotros se repasan todos los detalles de su orden y de su transacción y se le dará su número de autorización y usted, solo usted puede autorizar el cargo. Entonces ¿cuál va a utilizar?

Objeción: NO TENGO TRABAJO

PITCH: Sr/Sra XXXX. Muy Bien que me diga esto pues tengo remarcado en mi computador que si usted me decía que estaba trabajando no podía seguir hablando con usted, ya que esta promoción especial está diseñada para personas que no estén trabajando y con familia numerosa, entonces tome lápiz y papel que le voy a explicar ¿ok?

Objeción: TENGO QUE CONSULTARLO CON MI ESPOSA/O y/o CON TERCEROS.

PITCH: Sr/Sra XXXX. La comprendo, usted hace lo mismo que yo con mi esposo(a) Porque yo antes de comprar algo se lo consulto a él (ella). Pero usted debe estar de acuerdo conmigo cuando se trata de compras personales como: perfumes, ropa. La diferencia acá es que hablamos de una condición de salud, a quien le afecta directamente es a usted ¿VERDAD? Además, con este tratamiento hablamos de una recuperación colectiva, porque se recupera usted, y hace feliz a su familia, y eso es lo que usted quiere ¿verdad?

PITCH DE VENTAS

Un verdadero vendedor, debe crear su propio paquete de PITCH (ARGUMENTOS SOLIDOS), en razón a cada nicho o mercado, lo que le permite poder hacer frente a las objeciones de los prospectos o darle un valor real a su producto y/o servicio.

Aquí vamos a mostrarte algunos Pitch a situaciones constantes que dicen los prospectos, como, por ejemplo:

- **COMO DEBO TOMARME ESE TRATAMIENTO:** Sr/Sra XXXX, Normalmente cuando toma algún tratamiento como lo hace con agua o toma algún te de su preferencia.
- **CUANDO EMPIECE EL TRATAMIENTO PUEDO DEJAR EL TRATAMIENTO QUIMICO QUE ME ESTOY TOMANDO:** Sr/Sra XXXX. Si lo va a dejar de tomar, pero una vez que el tratamiento natural empiece actuar en su cuerpo, y el médico de cabecera autorice dejar de tomarlo.
- **PUEDO TOMAR CERVEZA, CUANDO ESTE TOMANDO EL TRATAMIENTO:** Sr/Sra XXXX, Si puede tomar cerveza, pero con moderación para permitir el efecto correcto del tratamiento.
- **TENGO QUE SEGUIR COMPRANDO:** Sr/Sra XXX, No, la inversión que usted va a realizar es una sola vez.