Reglas para refutar objeciones

1. No discuta: Nunca comience a hablar diciendo “no”. Comience aparentando estar de acuerdo, nunca use la palabra “pero”. La vieja apertura “si, pero” es otra forma de decir “no”. No utilice la palabra objeción en su respuesta. Refiérase a ella como una “pregunta” o un “punto interesante”.

2. No conteste demasiado rápido: Haga una pausa breve y reflexione sobre lo que el cliente dijo.

3. No dé una respuesta muy larga: Algunos vendedores le dan mucha importancia a una objeción. Solo respóndala; no la entierre. Las personas no compran por su habilidad para contestar objeciones. Compran porque quieren beneficios de su producto. Después de contestar la objeción regrese a su historia positiva de ventas.

4. No se enfrasque en discusiones sin sentido: Algunos clientes no aceptan, incluso la más hábil respuesta. Entonces es el momento de moverse a otro punto. “Entiendo perfectamente el punto que menciona, Sr. Andrade y le di la mejor respuesta que puedo darle por el momento”.

5. No adivine una respuesta: Si no sabe cómo contestar la objeción, no trate; prometa obtener la información y regrese más tarde.

6. No dude sobre su propia respuesta: Nunca aparente tener duda de que contestó la objeción de forma incompleta. No diga ¿contesté completamente su objeción? Está pidiendo al cliente que admita que está equivocado al objetar, con toda seguridad el prospecto formulará otra objeción para quedar bien.