



Competencias que se cubren:

Categorías de Competencias Primarias:

- **Captación de Clientes—** Identifica y convierte en clientes campeones para nuestra empresa a los prospectos que deberían estar haciendo negocios con nosotros.

Categorías de Competencias Relacionadas:

- **Manejo del Estrés—** Diferenciar entre el estrés positivo y el negativo. Mantener el balance entre la actitud y el comportamiento productivo y el improductivo.

- **Habilidades Interpersonales—** Mostrar una habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

- **Comunicaciones—** Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

- **Experiencia de Clientes—** Crea un ambiente con los clientes para mantener una relación positiva y a largo plazo. Equilibra las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

Objeciones

RESUMEN

Las objeciones a sus soluciones son una parte natural de la venta. Las objeciones se resuelven siguiendo un proceso de escuchar para comprender, preguntar para aclarar, usar amortiguadores para establecer una base en común, presentar evidencia interesante, y evaluar.

CONTEXTO

Es posible que en una situación de ventas haya obstáculos que deberían ser vencidos antes de que una decisión de compra sea hecha. Con frecuencia los vendedores manejan la situación de tal manera que el comprador desiste. Resolver las objeciones efectivamente es un proceso que involucra escuchar cuidadosa y sensitivamente al mismo tiempo de usar respuestas positivas y concernientes a los compradores.

Debemos comprender que las objeciones del comprador no siempre son racionales. Las objeciones son frecuentemente totalmente emocionales. Debemos responder a las necesidades emocionales de los clientes, a la par de los obstáculos evitando que estos crezcan si deseamos construir una relación a largo plazo.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Identificar puntos de acuerdo para reducir la resistencia
- Aplicar un proceso ganar – ganar para resolver objeciones
- Responder objeciones comunes con confianza