

# **Cómo Superar Las Objeciones De Ventas**

**Estrategias Probadas Para Manejar Objeciones Comunes y Cerrar Más Ventas**



**Cuaderno de Trabajo**

# Índice

Cómo Usar Tu Cuaderno de Trabajo .....	3
Módulo 1: La Psicología Detrás de las Objeciones de Ventas .....	5
Módulo 2: Los 5 Tipos de Objeciones de Ventas .....	8
Módulo 3: Cómo Establecer una Mentalidad Positiva para Manejar las Objeciones .....	12
Módulo 4: Cómo Manejar las Objeciones En Tiempo Real .....	14
Módulo 5: Objeciones de Ventas Comunes y Cómo Responder.....	16
Módulo 6: Prevención de Objeciones .....	19
Módulo 7: Conclusión y Pasos Siguietes.....	21

# Cómo Usar Tu Cuaderno de Trabajo

Obtendrás los mejores resultados de cualquier curso en el que participes si completas los Pasos de Acción al final de cada módulo. Te ayudarán a aplicar lo que aprendas directamente en tu negocio y en tu vida, maximizando la inversión que estás haciendo.

Utiliza el siguiente Cuaderno de Trabajo para registrar tus respuestas, conocimientos y otras notas para los Pasos de Acción que se describen en tu Manual del Curso. Deberás consultar el contenido de cada módulo a medida que completas los pasos relacionados.

Si bien hemos dejado espacio en el cuaderno para cada paso de acción, es posible que te sientas más cómodo utilizando un cuaderno o una aplicación digital por separado para tu trabajo. Usa el método con el que te sientas más cómodo y no te sientas limitado a usar solo el espacio del Cuaderno de Trabajo.

Además, tu curso puede tener otras Hojas de Trabajo, como hojas de cálculo o plantillas de planificación, que son independientes del cuaderno. No descuides tu demás material del curso.

Por último, no es necesario que completes todos los pasos a la vez. En su lugar, intenta establecer una hora específica en tu calendario para trabajar en ellos. No sientas que tienes que hacerlo bien la primera vez. El aprendizaje es un proceso que ocurre a medida que aplicas tus nuevas habilidades y conocimientos. Deberás volver periódicamente a tu Cuaderno de Trabajo, recordar el trabajo que has logrado y editar tus respuestas a medida que veas su impacto.

¡Diviértete con tu Cuaderno de Trabajo, disfruta del progreso y los éxitos que vendrán como resultado de tu trabajo!

# Introducción

## Expectativas

Antes de comenzar el curso, tómate un minuto para pensar qué quieres obtener de él.

Escribe tres habilidades que esperas adquirir.

<b>1</b>	
<b>2</b>	
<b>3</b>	

# Módulo 1: La Psicología Detrás de las Objeciones de Ventas

1. Antes de manejar las objeciones de ventas, es útil comprender primero por qué los clientes compran tu producto/servicio. Reflexiona y escribe tus respuestas a las siguientes preguntas:

<b>¿Cuáles son algunos de los problemas más urgentes que tiene tu base de clientes?</b>	<i>por ejemplo: falta de tiempo, recursos, entretenimiento</i>
<b>¿Cómo resuelve tu producto/servicio sus problemas?</b>	
<b>¿Cómo proporciona tu producto/servicio a los clientes potenciales lo que más desean?</b>	<i>¿Cómo les ayuda a evitar el dolor?</i>

2. Enlista las credenciales o la experiencia relevante que te establecerá como una autoridad y te ayudará a generar confianza para tus prospectos.

3. Nombra cinco personas a las que podrías pedirles que brinden un testimonio sobre tu producto o servicio. (Si tu producto o servicio es nuevo, solicita un testimonio basado en experiencias pasadas relevantes).

<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	
<b>4.</b>	
<b>5.</b>	

4. Si has tenido experiencia previa con objeciones de ventas, menciona una objeción emocional y una objeción racional que hayas encontrado. (Si aún no has probado suerte en las ventas, ¿cuáles crees que podrían ser estas objeciones?).

<b>Objeción Emocional</b>	
<b>Objeción Racional</b>	

## Módulo 2: Los 5 Tipos de Objeciones de Ventas

1. Para cada uno de los cinco tipos de objeciones, escribe una objeción específica que hayas encontrado (o puedas encontrar) relacionada con tu producto o servicio.

	<b>Tipos de Objeciones</b>	<b>Objeción Específica que Encontraste</b>
<b>1.</b>	<b>Objeciones de Precio</b>	
<b>2.</b>	<b>Objeciones de Carácter</b>	
<b>3.</b>	<b>Objeciones de Calidad</b>	
<b>4.</b>	<b>Indiferencia del Consumidor</b>	
<b>5.</b>	<b>Falta de Urgencia</b>	



2. Escribe cinco formas en las que puedes demostrar el valor de tu producto a lo largo del proceso de ventas.

<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	
<b>4.</b>	
<b>5.</b>	

3. Haz una lluvia de ideas y anota cinco formas en las que puedes establecer una buena relación con tus prospectos a lo largo del proceso de ventas

- ¿Tienes una historia convincente relacionada con tu producto o servicio?
- ¿Qué preguntas puedes hacerles a los posibles clientes para que entablen una conversación?

<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	
<b>4.</b>	
<b>5.</b>	

4. Cita tres argumentos que hagas sobre tu producto o servicio y brinda apoyo para cada uno.

	<b>Argumento</b>	<b>Apoyo</b>
<b>1.</b>		
<b>2.</b>		
<b>3.</b>		

## Módulo 3: Cómo Establecer una Mentalidad Positiva para Manejar las Objeciones

1. Nombra cinco emociones que hayas sentido al enfrentarte a una objeción de venta (si aún no has presentado tu producto/servicio, imagina cómo te sentirías).

<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	
<b>4.</b>	
<b>5.</b>	

2. Haz una lluvia de ideas y anota cinco ocasiones en que el miedo excesivo al rechazo o la actitud defensiva puso en peligro una venta o causó problemas en tu vida.

<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	
<b>4.</b>	
<b>5.</b>	

3. Escribe cinco formas en las que puedes combatir el miedo o la actitud defensiva inmediatamente después de una objeción de ventas. Recuerda tener en cuenta las cosas que te gustan de tu producto o servicio.

<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	
<b>4.</b>	
<b>5.</b>	

4. Escribe algunas de las cosas que puedes aprender de las objeciones de tu audiencia.

## Módulo 4: Cómo Manejar las Objeciones En Tiempo Real

1. Practica el replanteamiento: elige una objeción de ventas común que recibas (o una que puedas recibir en el futuro) y gestionala a través del Proceso de Replanteamiento Paso a Paso que se encuentra a continuación. Recuerda concentrarte en el panorama general.

<b>Objeción elegida:</b>	
<b>Expresar la objeción en forma de pregunta</b>	
<b>Reafirmar y enfocar</b>	
<b>Reforzar y brindar más información</b>	
<b>Llegar a un consenso y asegurar la compra</b>	

2. ¿Cómo te sientes después de replantear una objeción de ventas específica sobre tu producto o servicio? ¿Tienes más confianza en tu capacidad para manejar las objeciones de ventas? Escribe tus respuestas.

## Módulo 5: Objeciones de Ventas Comunes y Cómo Responder

1. ¿Cómo vas a responder a las objeciones de ventas comunes?

<b>Objeción</b>	<b>Tu Respuesta</b>
<b>“Esto es demasiado caro”</b>	
<b>“Simplemente no tengo dinero”</b>	
<b>“No tengo tiempo”</b>	
<b>“Realmente no lo necesito”</b>	



<b>“Necesito hablar con mi pareja”</b>	
<b>“Ya lo tengo”</b>	
<b>“Tuve una mala experiencia con algo similar”</b>	
<b>“Luego te llamo”</b>	
<b>“Todavía no puedo decidirme”</b>	

2. Anota los cambios que harás en tu propuesta para manejar las objeciones.

*Por ejemplo: ¿personalizarás tu oferta? ¿Acortarás tu discurso? ¿Qué incentivos ofrecerás?*

# Módulo 6: Prevención de Objeciones

1. ¿Cuáles son algunas de las objeciones comunes en tu industria? Revisa a tu competencia y haz una lista de las quejas comunes que enfrentan.

<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	
<b>4.</b>	
<b>5.</b>	
<b>6.</b>	
<b>7.</b>	
<b>8.</b>	
<b>9.</b>	
<b>10.</b>	

2. Utilizando tu lista de quejas comunes, escribe las quejas más específicas que puedas considerar con antelación. Describe tu enfoque general.

## Módulo 7: Conclusión y Pasos Siguientes

1. Revisa el curso a fondo y responde las preguntas en tu Cuaderno de Trabajo sobre lo que has aprendido.

<b>¿Qué has aprendido sobre las objeciones de ventas?</b>	
<b>¿Qué dificultades has encontrado?</b>	
<b>¿Cómo piensas abordarlas?</b>	
<b>¿Qué pasos adicionales puedes tomar para sentirte totalmente cómodo con el proceso?</b>	

2. Utiliza el plan de acción para registrar tus metas y lo que debe suceder a continuación.

	<b>Acción por Tomar</b>	<b>Fecha Límite de la Acción</b>
<b>1</b>		
<b>2</b>		
<b>3</b>		
<b>4</b>		
<b>5</b>		
<b>6</b>		
<b>7</b>		
<b>8</b>		
<b>9</b>		
<b>10</b>		