

MANEJO DE OBJECIONES EN VENTAS

Descripción General:

A continuación, encontrarás cuatro escenarios reales de objeciones de clientes. En cada uno deberás redactar una respuesta profesional aplicando técnicas de manejo de objeciones (empatía, reformulación, argumentación de valor, evidencia o solución). Finalmente, completa la reflexión personal para consolidar tu aprendizaje.

- **ESCENARIO 1 – Objeción de Precio**

Situación:

El cliente menciona que el producto que ofreces es demasiado caro y que ha visto opciones más económicas en el mercado.

Tarea:

Redacta una respuesta argumentando el valor del producto y ofreciendo una alternativa flexible (por ejemplo, facilidades de pago o beneficios a largo plazo).

Espacio para tu respuesta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- **ESCENARIO 2 – Objeción de Competencia**

Situación:

Durante la conversación, el cliente dice que está considerando comprar a un competidor que ofrece un descuento adicional.

Tarea:

Redacta una respuesta que destaque las ventajas diferenciales de tu producto o servicio, sin desacreditar a la competencia.

Espacio para tu respuesta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- **ESCENARIO 3 – Objeción de Necesidad**

Situación:

El cliente expresa que en este momento no ve necesario adquirir el producto o servicio, porque “no lo necesita todavía”.

Tarea:

Elabora una respuesta que conecte el producto con una necesidad latente o futura del cliente, mostrando cómo puede beneficiarlo o prevenir un problema.

Espacio para tu respuesta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- **ESCENARIO 4 – Objeción de Confianza**

Situación:

El cliente manifiesta dudas sobre la empresa o el vendedor, indicando que “no conoce suficiente la marca” o teme que el servicio no cumpla con lo prometido.

Tarea:

Redacta una respuesta que genere confianza mediante testimonios, garantías, resultados comprobables o reputación de la empresa.

Espacio para tu respuesta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

▪ **SECCIÓN FINAL – Reflexión Personal**

Responde brevemente a las siguientes preguntas:

¿Cuál de las cuatro objeciones te resultó más difícil de resolver y por qué?

.....

.....

.....

.....

¿Qué técnica consideras más efectiva para manejar objeciones de clientes?

.....

.....

.....

.....

¿Cómo influye la actitud del vendedor en el manejo de las objeciones?

.....

.....

.....

.....

¿Qué aprendizaje te llevas de este ejercicio que aplicarías en tu futuro desempeño profesional?

.....

.....

.....

.....