

DOCUMENTO DE PROFUNDIZACIÓN

Negociación & Ventas

MATRIZ ESTRATÉGICA DE DIAGNÓSTICO Y GESTIÓN DE OBJECIONES
(MEDGO)

MATRIZ ESTRATÉGICA DE DIAGNÓSTICO Y GESTIÓN DE OBJECIONES (MEDGO)

Propósito del recurso

La MEDGO es una herramienta diseñada para que el estudiante analice, clasifique y responda objeciones de manera estructurada antes y durante una negociación real o simulada.

Su objetivo es evitar respuestas improvisadas y transformar cada objeción en una oportunidad estratégica de fortalecimiento del valor.

Objeción expresada por el cliente	Tipo (Precio / Confianza / Urgencia / Necesidad)	Causa raíz probable	Riesgo percibido por el cliente	Técnica a aplicar (Clarificar / Validar / Reencuadrar / Acordar)	Argumento estratégico preparado	Señal de compra detectada	Próximo paso de cierre

Instrucciones para uso de la matriz

Paso 1: Registrar la objeción literal

El estudiante debe escribir exactamente lo que dijo el cliente, sin reinterpretar.

Ejemplo:

“Está muy caro.”

“No es el momento.”

“No estoy seguro de que funcione.”

Paso 2: Clasificar el tipo de objeción

Identificar si pertenece a:

- Precio
- Confianza
- Urgencia
- Necesidad

Esta clasificación obliga a pensar estratégicamente.

Paso 3: Identificar la causa raíz

Responder:

- ¿Qué riesgo percibe el cliente?
- ¿Qué variable le preocupa realmente?
- ¿Qué información podría estar faltando?

Aquí se entrena pensamiento analítico.

Paso 4: Definir la técnica estructurada

Seleccionar cómo se responderá:

- Clarificar
- Validar
- Reencuadrar
- Acordar

La técnica no debe improvisarse en el momento.

Paso 5: Diseñar argumento estratégico

Preparar respuesta concreta basada en:

- Evidencia
- Datos
- Casos
- Retorno
- Impacto operativo

Paso 6: Detectar señal de compra

Después de responder, el estudiante debe evaluar:

- ¿El cliente avanzó?
- ¿Solicitó información adicional?
- ¿Mostró disposición?

Esto conecta objeción con cierre.

Paso 7: Definir próximo paso concreto

La negociación no termina en la respuesta.

Debe quedar definido:

- Fecha
- Acción
- Documento
- Responsable