Em coachment
Commercial Performance & Talent

EN PISO / HERRAMIENTA DE VENTAS

Matriz de objeciones

Cómo descubrir la causa y proponer un esquema viable antes de ofrecer un descuento.

Usa una pregunta para comprobar la causa. Resume lo que entendiste y pide confirmación antes de presentar una propuesta.

Si escuchas...	Qué confirmar	Pregunta para descubrir la causa	Opción tras confirmar la causa
«La mensualidad se me sale»	Si la presión es al inicio o se repetiría cada mes.	«Pensando en un mes en el que se juntan sus gastos, ¿qué pago podría mantener con tranquilidad? ¿Qué parte del anticipo ya tiene disponible?»	Comparar una versión de menor precio con un esquema autorizado que respete el límite declarado. Mostrar anticipo, plazo y costo total para explicar el efecto de cada cambio.
«En la otra marca me regalan tapetes y birlos de seguridad»	Si necesita los accesorios para su uso o si la otra propuesta le parece más completa.	«Si ambas propuestas ya incluyeran tapetes y birlos, ¿qué diferencia seguiría pesando para decidir?»	Si los accesorios son indispensables, cotizar un paquete autorizado con el total por escrito. Si queda otra diferencia, resolverla con una comparación equivalente.
«No sé si vale esa diferencia»	Qué beneficio justificaría pagar más y cuál apenas usaría.	«De lo que probó, ¿qué echaría de menos si eligiera la versión de menor precio?»	Mostrar la versión que conserva lo que sí usaría y el costo de subir de equipamiento, con evidencia de la prueba o de la ficha técnica.
«Seguro al final salen otros cargos»	Si hay un cargo específico que genera incertidumbre o una experiencia previa que pesa en la decisión.	«¿Qué cargo le cambió el total la última vez que cotizó, o cuál le preocupa que pueda aparecer aquí?»	Entregar el desglose por escrito con vigencia, condiciones y cargos aplicables. Señalar cualquier importe pendiente de confirmar.
«Déjame pensarlo»	Si hay una condición pendiente, otra persona que participa en la decisión o una fecha que limita la compra.	«Cuando revise la propuesta en casa, ¿qué punto cree que les costará más resolver?»	Preparar una comparación breve del punto pendiente y acordar cuándo revisarla. Si el impedimento es de fecha, plantear una alternativa disponible en ese momento.

Em coachment
Commercial Performance & Talent

EN PISO / HERRAMIENTA DE VENTAS

Confirma la causa

Hoja para preparar una comparación que el cliente pueda revisar.

Escucha y confirma

Objeción en palabras del cliente

Posible causa

Pregunta para comprobarla

Respuesta del cliente

Causa confirmada

Criterio que quiere conservar

Compara las propuestas

Versión propia

Versión alternativa

Disponibilidad y entrega

Cargos y accesorios incluidos

Anticipo, mensualidad, plazo, cargos y costo total

Evidencia y datos pendientes de confirmar

Completa las condiciones de financiamiento cuando aplique. Si falta un dato para comparar, márcalo como pendiente.

Em coachment
Commercial Performance & Talent

EN PISO / HERRAMIENTA DE VENTAS

Propón un esquema viable

Hoja para documentar la alternativa y acordar cómo avanzar.

Ejemplo de propuesta

«Me comentó que quiere conservar la cámara de reversa y que esta mensualidad rebasa lo que puede pagar con tranquilidad. Revisemos la versión que mantiene la cámara. Le dejo por escrito el anticipo, la mensualidad y el total para que vea si el esquema le funciona».

Presupuesto o condición confirmada

Beneficio que se conserva

Alternativa autorizada por el distribuidor

Qué cambia en la propuesta

Condiciones por escrito

Próxima acción acordada

Responsable

Fecha acordada

Em coachment
Commercial Performance & Talent

EN PISO / HERRAMIENTA DE VENTAS

Practica y observa

Role-play para el asesor y rúbrica de observación para el gerente.

Caso para practicar

el cliente trae una cotización con menor mensualidad y desconoce si el plazo, el anticipo y la versión coinciden. Instrucción para quien interpreta al cliente: si el asesor explora tu situación, explícale que tu ingreso varía y necesitas un pago que puedas mantener también en meses de menor ingreso. El asesor debe confirmar esa causa, presentar una opción autorizada con sus condiciones y comprobar si es viable para el cliente.

Rúbrica del gerente

Selecciona un nivel por conducta.

Conducta observable	No observado	Requiere apoyo	Consistente	Puede modelar
Formula una pregunta que permite comprobar la causa y la confirma con el cliente.	○	○	○	○
Confirma qué condiciones pueden compararse.	○	○	○	○
Relaciona una evidencia con una prioridad del cliente.	○	○	○	○
Propone una opción autorizada que responde a la causa y comprueba si el cliente puede sostenerla.	○	○	○	○
Acuerda un siguiente paso con fecha.	○	○	○	○

Evidencia observada

Una conducta para reforzar

Fecha de la siguiente práctica

También puedes adaptar este caso al simulador conversacional con IA de Emcoachment.