

LA GUÍA DE

OBJECIONES DEFINITIVA

Qué hay detrás de cada «no» y qué decir para llevar a tu cliente a la decisión, sin presionar y sin perder la llamada.

7 TIPOS DE OBJECCIÓN

PREGUNTAS LISTAS PARA USAR

CHULETA FINAL

**«Tu cliente no necesita más tiempo para decidir.
Necesita la información correcta.»**

ANTES DE EMPEZAR

LO QUE TIENES QUE TENER CLARO

1

CASI TODA OBJECCIÓN ES EMOCIONAL

Miedo, inseguridad o indecisión. Lo emocional no se resuelve con datos: se resuelve con emoción, y eso pasa en la llamada.

2

PREGUNTA, NO SUPONGAS

Cada persona piensa distinto. Antes de responder, averigua qué significa para ella lo que te está diciendo.

3

TU SEGURIDAD MARCA EL RESPETO

Cómo comunicas, tu certeza y tus límites enseñan al cliente cómo tratarte. Tu tiempo en llamada vale oro.

4

CONFRONTA DESDE LA CALMA

Firme en las palabras, nunca en el tono. Sin gritar ni hacer sentir mal: con tanta certeza que piense «tiene razón».

No todas las objeciones se resuelven, y no son matemáticas. Si hoy no sale, no rompas la relación: sal como mínimo con una segunda reunión con día y hora, o con una reserva de plaza.

ÍNDICE

01 · ECONÓMICAS

«Este mes me viene mal»

02 · COMPARACIÓN

«Mándamelo por WhatsApp»

03 · RESULTADOS

«¿Qué garantías tengo?»

04 · AMBIGUAS

«Me gusta, pero no sé»

05 · FALTA DE URGENCIA

«No estoy tan mal»

06 · AUTORIDAD

«Lo tengo que consultar»

07 · SABELOTODO

«Esto está gratis en YouTube»

01 OBJECIONES ECONÓMICAS

Casi nunca es falta de dinero: es prioridad, momento o miedo. Tu trabajo es separar el «cómo pago» del «lo quiero».

«TENGO QUE VER SI PUEDO, TENGO OTROS PAGOS»

Valida: «Entiendo que tengas responsabilidades». Muchas veces no es dinero, es prioridad. Invertir no elimina gastos, pero puede cambiar tu situación.

¿Esto te acerca o te aleja de la vida que quieres? ¿Qué te cuesta seguir igual seis meses más?

«LO TENGO QUE HABLAR CON EL BANCO»

Ahora lo importante no es cómo pagarlo, sino si lo quieres. Si la respuesta es sí, la forma se encuentra.

¿Qué te haría sentir tranquila a nivel financiero?

«ESTE MES ME VIENE MAL»

Si es el dinero, el mes que viene será parecido. Si es el momento, nunca habrá uno perfecto. Suele ser miedo e incertidumbre.

¿Qué cambia realmente el mes que viene?

«HE VISTO ALGO SIMILAR MÁS BARATO»

Similar no es igual: ni en resultados, ni en acompañamiento, ni en estructura. Si fuera solo precio, ya habría elegido el barato.

¿Qué hizo que reservaras esta llamada conmigo y no con el otro?

«ES MUCHO DINERO, TENGO QUE PENSARLO»

Es normal pensarlo cuando importa. Si alguien lo piensa es porque le encaja, pero le da respeto.

¿Qué necesitas tener claro ahora mismo para poder decidir?

«ME ENCANTA, PERO AHORA NO TENGO DINERO»

Entonces el problema no es el programa, es el momento financiero. Y esperar normalmente mantiene el problema.

Si el dinero no fuera un problema, ¿lo harías? ¿Qué tendría que cambiar para que fuera posible?

OJO No ofrezcas pago fraccionado para salvar la venta: la conversación va a la decisión, no a la forma de pago.

02 OBJECIONES DE COMPARACIÓN

El cliente está saturado de anuncios y opciones, y eso le genera inseguridad e indecisión. Siente que necesita más tiempo, pero no es real: con la información correcta sobre la mesa, la decisión está clara.

«QUIERO COMPARAR Y TE DIGO EN UNOS DÍAS»

Quien quiere comparar hoy casi seguro lo ha hecho antes y lo volverá a hacer: es su patrón. Tu trabajo es romperlo, con seguridad y con límites.

¿Cuántas oportunidades has perdido por pensarlo de más? ¿Cómo te hizo sentir?

Si solo tuvieras esta opción sobre la mesa, ¿me dirías sí o no?

Si es un sí, ¿qué sientes que falta aquí dentro?

¿Qué variables valoras exactamente para decidir?

Lo que responda (testimonios, resultados, la web) se lo enseñas ahí mismo, en la llamada. Si aun así no se resuelve, sal con día y hora cerrados para la respuesta o con una reserva de plaza.

«MÁNDAME LA INFORMACIÓN POR WHATSAPP»

Nunca envíes nada fuera de llamada. Por WhatsApp te leen y te ignoran; en llamada te tienen que contestar. La duda es emocional, y solo se resuelve con emoción, en directo.

¿Qué necesitas exactamente para tomar la decisión?

Si todo te encaja, ¿qué es lo que te frena?

¿Qué te impide arriesgar?

Excepción B2B: puedes enviar testimonios antes de la llamada. En la llamada, se decide.

LA LECCIÓN DE FONDO

La comparación aparece cuando no ha habido conexión en la llamada. Si generas confianza con tu certeza, tu cercanía y tu energía, no se van a la tienda de enfrente aunque allí tengan la copia más barata.

03 OBJECIONES SOBRE LOS RESULTADOS

ORIGEN 1 · DESCONFIANZA

Miedo a estafas, falsas promesas o falsas expectativas.

ORIGEN 2 · INSEGURIDAD

«A otras les funciona, pero no creo que yo sea capaz.»

«¿Y SI NO FUNCIONA?»

Antes de responder, descubre qué significa «funcionar» para ella. Lo que tú llamas éxito puede no encajar con lo que tiene en la cabeza. No des nada por hecho.

¿Qué significa para ti que algo funcione?

¿Qué necesitarías tú para que funcione?

¿Qué te haría decidir más tranquila?

«¿QUÉ GARANTÍAS TENGO?» / «¿ME GARANTIZAS QUE PODRÉ DEDICARME A ESTO?»

Nadie puede garantizar resultados: ni en el amor ni en el trabajo. Lo que sí garantizas es el método, el proceso, el acompañamiento y los resultados de quienes ya lo han hecho. La garantía más fuerte es la constancia y la disciplina: la diferencia la marca quien ejecuta.

Dale la vuelta: ¿qué nivel de implicación sueles tener tú en tus proyectos?

«NO SÉ SI ESTO ES PARA MÍ»

No duda de tu método, duda de sí misma. Haz que sea ella quien encuentre el sí y se rompa su propia objeción. A veces el miedo no es a fracasar, sino a conseguirlo.

Dejando a un lado la inseguridad, ¿qué sí encaja contigo?

¿Qué te hace pensar que esto sí es para ti?

¿Te da miedo que sí fuera para ti?

SI ESTÁ SEGURA Llévala al futuro: «Si sale bien, ¿cómo te vas a sentir?»

04 AMBIGUAS

«ME CUADRA, ME GUSTA, SÍ... PERO NO SÉ»

Es emocional al cien por cien: no respondas con lógica ni des vueltas. Di la verdad: cuando todo encaja y no sale el sí, suele haber dinero o miedo detrás.

¿Qué es exactamente lo que te da miedo? Vamos a ver cómo ayudarte.

05 FALTA DE URGENCIA

«NO ESTOY TAN MAL» / «NO ES PRIORITARIO»

No hace falta estar mal para cambiar. Quien cambia por necesidad decide desde el miedo; ella puede hacerlo desde el deseo. Crecer es para quien sabe que tiene potencial. Proyéctala al futuro en positivo.

No esperes a estar peor: por eso estás en esta llamada.

«NO QUIERO DECIDIR PRECIPITADAMENTE»

Precipitado es decidir sin la información correcta. Si ya la tiene, el sobrepensar es incomodidad ante algo diferente.

¿Te falta algo para decidir? ¿No es más precipitado pasar años en un sitio que sabes que no es el tuyo?

06 AUTORIDAD

«TENGO QUE CONSULTARLO CON MI PAREJA / CON...»

Nunca la pongas en contra de esa persona. Valida («Entiendo que su opinión te importe») y pregunta primero si la decisión la toma ella. Si no es autónoma, es muy difícil cerrar en una hora, y no es culpa de tu llamada. Recuérdales que a veces los demás rechazan algo no porque no quieran, sino porque no lo entienden.

¿La decisión la tomas tú?

Dejando a los demás a un lado, ¿qué quieres tú?

Si tú estás bien, ¿no crees que tu entorno lo estará?

PLAN B Si sigue siendo no: reserva de plaza y nueva llamada con la persona que decide dentro.

07 LOS SABELOTODO

«ESTO LO PUEDO HACER GRATIS EN YOUTUBE»

Claro que la información está en internet. Lo que marca la diferencia no es la información, sino el feedback, la implementación y saber que lo estás haciendo bien. Aprender de una fuente equivocada cuesta tiempo que no se recupera. El conocimiento se invierte.

Si tienes toda la información, ¿por qué no lo has hecho hasta ahora?

¿Qué curva prefieres: sola y cuesta arriba, o acompañada y evitando errores?

CHULETA DE BOLSILLO

LÉELA ANTES DE CADA LLAMADA

- 1 Valida antes de responder.** «Entiendo que...» abre la conversación.
- 2 Pregunta, no supongas.** Que defina ella qué necesita.
- 3 Emoción con emoción.** Los datos no curan el miedo.
- 4 Nada fuera de llamada.** Lo que pida, se lo enseñas en directo.
- 5 Que encuentre ella el sí.** La objeción que rompe ella no vuelve.
- 6 Confronta desde la calma.** Firme en las palabras, suave en el tono.
- 7 Muestra lo que pierde.** Seguir igual también tiene un precio.
- 8 Sal siempre con fecha.** Segunda reunión cerrada o reserva de plaza.

No son matemáticas. No memorices frases: entiende qué hay detrás de cada objeción y adáptalo a la persona que tienes delante.