


Manejo de objeciones en la venta del SHU

Sandro A. Pérez Huerta
Esp. en Capacitación & DI
A. CALIDAD COMERCIAL





Entendiendo la naturaleza de las Objeciones

¿Qué hay detrás de una objeción?

- ✓ Genuinas: Basadas en información o preocupaciones válidas.
- ✓ Ocultas: La verdadera preocupación no se expresa.
- ✓ Pretextos: Excusa para terminar la conversación.

Técnica clave



Escucha activa + Pregunta de clarificación

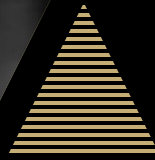
Permite que el cliente se exprese completamente.

Haz preguntas abiertas para profundizar:

"¿Qué aspecto del costo le preocupa más?"

““¿A qué se refiere exactamente con 'no es el momento'?”””

“¿Qué le hace pensar eso?”

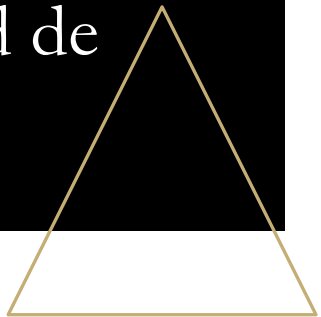



Objeciones relacionadas con el costo

"Es demasiado caro", "No tengo el presupuesto", "Es muy costoso".



Estrategias:

- ✓ Justificación del VALOR a largo plazo: Inversión que multiplica el valor del lote.
 - ✓ Desglose de la inversión: Explica en qué se invierte cada sol (estudios, ingeniería, trámites, servicios).
 - ✓ Comparación con el "COSTO de NO ACTUAR": Pérdida de valor, imposibilidad de construir, riesgo de invasiones.
 - ✓ Opciones de Financiamiento/Pago: Planes flexibles, etapas de inversión.
 - ✓ Beneficios no Monetarios: Seguridad jurídica, tranquilidad, calidad de vida, acceso a servicios.
- 

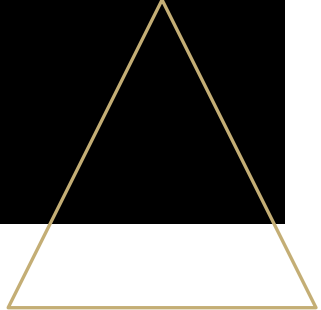


"Objeciones Relacionadas con la Complejidad y el Tiempo

"El proceso es muy largo y complicado", "No tengo tiempo para lidiar con trámites", "Es un dolor de cabeza".



Estrategias:

- ✓ Simplificación del proceso (Tu ROL como Facilitador): Tu equipo gestiona la complejidad por el cliente.
 - ✓ Transparencia en los plazos: cronograma detallado y actualizaciones constantes.
 - ✓ Experiencias de éxito: Historias de clientes que lo lograron sin inconvenientes.
 - ✓ Valor del tiempo ahorrado: Cuantifica las horas y el estrés que el cliente se ahorra.
- 



"No confío en la empresa/proceso"



"He escuchado de estafas"



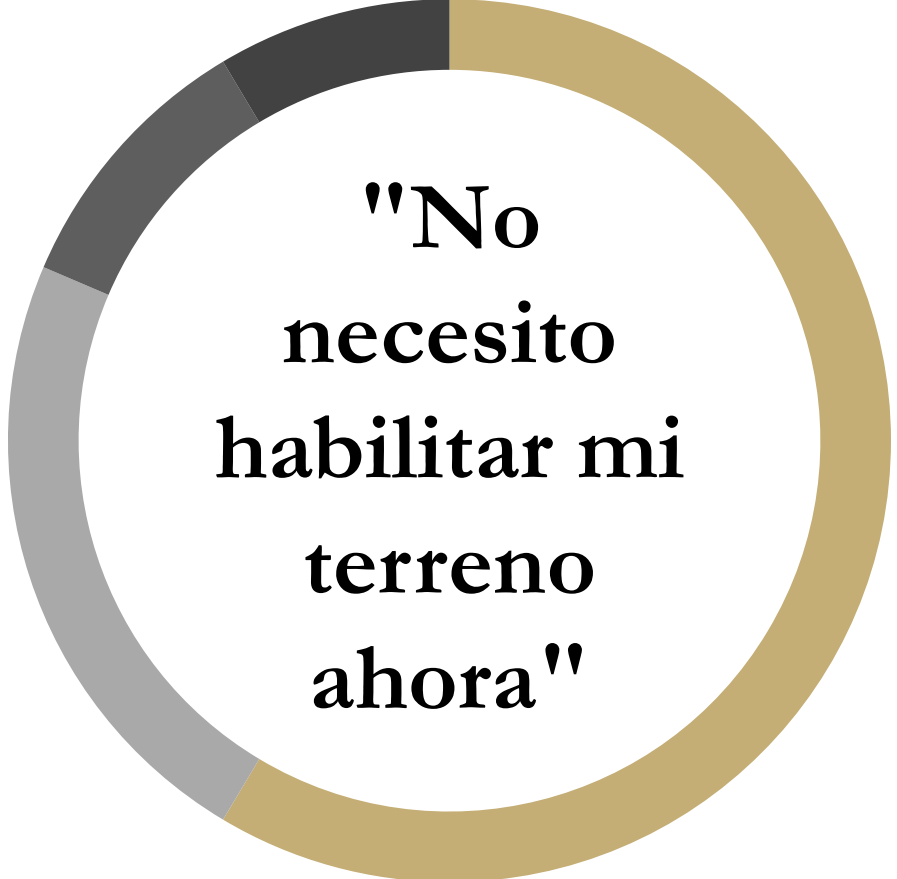
legalidad "No estoy seguro de la legalidad de mi lote".

Objeciones
relacionadas con
la
"Desconfianza" y
la "Legalidad"

Estrategias:

- ✓ Transparencia y documentación: Proporciona licencias, registros y referencias.
- ✓ Asesoría legal clara: Explica cómo tu servicio garantiza la legalidad y sana problemas.
- ✓ Garantías y contratos claros: Contratos detallados con responsabilidades.
- ✓ Testimonios y casos de éxito: Muestra cómo otros superaron obstáculos legales.
- ✓ Conocimiento del marco legal Peruano: Demuestra tu experticia en Ley 29090 y reglamentos.

Objeciones
relacionadas con
la Necesidad o el
Propósito

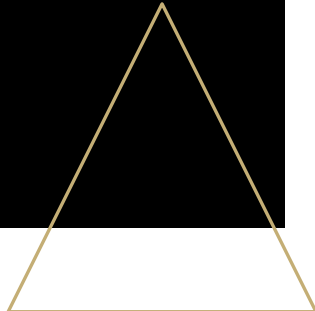


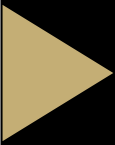
**"No
necesito
habilitar mi
terreno
ahora"**

"No tengo planes de construir pronto".





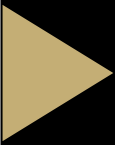
Estrategias:

- ✓ Proyección a futuro y potencial de revalorización: El valor se multiplica con la habilitación.
 - ✓ Beneficios más allá de la construcción: Acceso a servicios, mayor facilidad de venta, créditos futuros.
 - ✓ Legado familiar: patrimonio formal y con valor creciente para futuras generaciones.
 - ✓ Anticipación a cambios normativos: Lo que es posible hoy, podría ser más complejo mañana.
- 





Técnicas generales para el manejo de objeciones

- 
- 
- ✓ Anticipación: Prepárate para las objeciones comunes.
 - ✓ Validación y Empatía: "Entiendo cómo se siente...", "Es una preocupación válida..."
 - ✓ "Reformulación: Repite la objeción para confirmar comprensión.
 - ✓ Aislamiento de la Objeción: "¿Hay algo más que le impida avanzar?"



Técnicas generales para el manejo de objecciones

- 
- ✓ "Preguntas de Sondeo: Guía al cliente a encontrar su propia solución.
 - ✓ Historias y Testimonios: Utiliza casos de éxito relevantes.
 - ✓ Propuesta de Valor Clara: Reitera los beneficios únicos de tu servicio.
 - ✓ Ofrecer el Siguiente Paso Lógico: Propone un pequeño avance (ej. estudio de caso, reunión con especialista).
- 

Conclusión



El manejo de
objeciones es un
arte. Requiere
práctica, empatía y
un profundo
conocimiento de tu
servicio y las
preocupaciones del
cliente.





Al dominar estas técnicas, transformarás los "no" en oportunidades para construir confianza y cerrar más ventas de servicios de habilitación urbana.

Gracias



Sandro Pérez – Coach Profesional.



Sandro Pérez – Coach Profesional



Sandroperez@aybarsac.com



+51 988 146 237



Sandro Pérez VISIONES

