

CONDUZINDO A VENDA



Superação das objeções do cliente

As objeções dos clientes são oportunidades. Elas mostram que o cliente está interessado, mas precisa de mais informações. As objeções mais comuns tendem a pertencer a uma das três áreas:

- Preço
- Valor
- Disponibilidade

A chave para superar as objeções do cliente é antecipá-las e estar preparado:

1. Ser um ouvinte ativo

- Ouvir as objeções e tratá-las com respeito
- Tentar entender as motivações do cliente
- Não interromper
- Manter contato visual (quando pessoalmente)

3. Responder à objeção

- Explique os benefícios e o valor da solução que você está recomendando
- Não fique na defensiva
- Dê respostas curtas e objetivas
- Confirme que você resolveu a objeção

2. Parafraseie a objeção de volta para o cliente

- Faça perguntas para entender melhor a objeção
- Parafraseie a objeção de volta para o cliente para se certificar de que você está lidando com a questão certa

4. Peça a venda

- Você pode precisar fazer isso mais de uma vez, então seja paciente e alterne a forma de perguntar
- Ofereça mais explicações/informações se necessário