

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · PV · UNIDAD 7

Resolver objeciones y cerrar con un acuerdo claro

Objeción, duda y excusa, condiciones y límites, concesiones, cierre y seguimiento

7

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Distinguir una objeción, una duda y una excusa, y responder a cada una con una prueba que se pueda comprobar.
- Preparar las condiciones de una venta (precio, entrega, pago y servicio) con los límites de cada persona y quién autoriza cada cambio.
- Ofrecer concesiones condicionadas, calcular lo que cuestan y evitar promesas que no se pueden cumplir.
- Reconocer las señales de compra y cerrar la venta con un resumen escrito que el cliente acepta, sin presión engañosa.
- Hacer el seguimiento del pedido hasta la entrega y derivar las incidencias a quien las resuelve.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Martes 16/02/2027. Marina trabaja en Linde Equipamiento desde hace cinco semanas. Hace quince días, el lunes 01/02/2027, envió a Academia Cumbre la oferta OF-2027-001: doce sillas de estudio L1 a 120,00 € cada una, más 30,00 € de portes y el 21 % de IVA, un total de 1.778,70 €. Hoy hay videollamada con Marcela, la directora de la academia y quien decide. Federico, el administrador, paga las facturas y escucha a su lado.

Marcela va directa: «Con un 10 % de descuento cerramos hoy». Marina solo puede autorizar hasta un 5 %; hasta el 8 % llega Alfredo y hasta el 15 %, Rafaela. Si dice que sí al 10 %, promete algo que no le corresponde. Si dice que no sin más, puede perder el pedido. Tiene que negociar dentro de su límite y terminar con un acuerdo que se pueda comprobar por escrito, o dejar claro quién decide y cuándo habrá respuesta.

❓ Marcela pide un 10 % y Marina puede dar un 5 %. ¿Qué preguntarías a Marcela antes de contestarle con un número?

❓ Si estuvieras en el lugar de Marina, ¿qué le ofrecerías además del descuento sin salirte de tus límites?

❓ ¿Qué datos tendría que contener un acuerdo escrito para que ni Linde ni la academia pudieran discutirlo después?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **7.1** Objeción, duda y excusa
- **7.2** Preparación de condiciones
- **7.3** Concesiones
- **7.4** Cierre
- **7.5** Seguimiento

Objeción, duda o excusa



Objeción

Reparo concreto: «es cara»

❓

Duda

Falta de información: «¿incluye montaje?»



Excusa

No es la razón verdadera: «ya lo pensaré»

CLAVE

Una objeción es señal de interés, no de rechazo.

Tratar una objeción

1. **Escuchar**
   Sin interrumpir.
2. **Aclarar**
   «¿Le preocupa el precio por silla o el total?».
3. **Responder**
   Con un dato verificable.
4. **Comprobar**
   ¿Queda resuelta?

CLAVE
No se discute ni se baja el precio de forma automática.

Límites de descuento

PERSONA	HASTA	DECIDE POR ENCIMA
Marina	5 %	Alfredo o Rafaela
Alfredo	8 %	Rafaela
Rafaela	15 %	—

CLAVE

Lo que supera tu límite se deriva, con el caso resumido.

El pedido de Cumbre según el descuento

12 sillas L1, portes 30 €, IVA 21 %.



Caso C07 de Linde.

CLAVE

Con el 5 %, 1.691,58 € queda bajo el presupuesto de 1.700 €.

El cierre

1

Señales

Pregunta por el pago o la entrega.

→ 2

Resumir

No seguir hablando.

→ 3

Resumen escrito

Producto, cantidad, precio, entrega.

→ 4

Aceptación

«¿Lo confirmamos así?».

CLAVE

El silencio del cliente no es un sí.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · El 10 % de Marcela



Marina

¿Bajo al 10 % para cerrar hoy?

1. **Aclarar** ¿Precio por silla o total?
2. **Dato** Presupuesto de 1.700 € con IVA.
3. **5 %** Total 1.691,58 €, dentro.
4. **Alternativa** Pago a 30 días.
5. **Derivar** El 10 % lo ve Rafaela.

✔ **La objeción escondía una necesidad que cabe en mi límite.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Con un 5 % en doce sillas L1, portes 30 € e IVA 21 %, el total es…

A 1.778,70 €

B 1.691,58 €

C 1.604,46 €

✔️ 1.368 neto + 30 = 1.398 base; × 1,21 = 1.691,58 €.

REPASO

Ideas clave

- **Objeción, duda y excusa.** Qué es una objeción. Una objeción es un reparo concreto que el cliente expresa sobre algo de la oferta: el precio, el plazo, el servicio.
- **Preparación de condiciones.** Dos tarjetas antes de negociar. Escribe en una tarjeta tu límite y lo que puedes ofrecer; en otra, lo que crees que necesita el cliente y hasta dónde puede llegar. Si no sabes algo del cliente, no lo supongas: es una pregunta para hacerle.
- **Concesiones.** Concesión condicionada. Una concesión es un cambio en las condiciones a favor del cliente.
- **Cierre.** Señales de compra. El cliente que está listo lo suele mostrar: pregunta por la forma de pago, por la fecha de entrega, por el montaje, pide repetir una condición o habla en futuro («cuando lleguen las sillas...»).
- **Seguimiento.** Qué se vigila después del cierre. El seguimiento es el conjunto de comprobaciones que hace el vendedor desde el acuerdo hasta que el cliente recibe y paga.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Cómo distinguirías una objeción de una excusa en una conversación real?
2. ¿Qué concesión condicionada ofrecerías en lugar de bajar el precio?
3. ¿Por qué el silencio del cliente no cierra una venta?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**