Unidad 7 · Resolver objeciones y cerrar con un acuerdo claro

Resumen · Libro del alumno, págs. 105–120

Una **objeción** es un reparo concreto (precio, plazo, servicio) y señal de interés; una **duda** se resuelve con un dato; una **excusa** esconde otra cosa. Se tratan en cuatro pasos: escuchar, aclarar, responder con una prueba y comprobar. Las **condiciones** (precio, entrega, pago, portes, montaje) se preparan con su límite y con quién autoriza: Marina hasta el 5 %, Alfredo el 8 %, Rafaela el 15 %. La **zona de acuerdo** son los precios que cumplen los dos límites: con el 5 %, el pedido de Cumbre queda en **1.691,58 €**, por debajo de su presupuesto de 1.700 €. Una **concesión condicionada** cambia algo a cambio de algo del cliente. Las **señales de compra** (preguntar por el pago o la entrega) piden resumir, no seguir hablando. El cierre termina con un resumen escrito y la **aceptación**; el silencio no es un sí. Nada de presión engañosa («es la última unidad»).

7.1 · 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.
- **Escuchar de verdad.** Escuchar no es esperar a que el otro termine de hablar.
- **Las tres objeciones del caso.** En la videollamada aparecen tres reparos y cada uno pide una respuesta distinta.

7.2 · 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.
- **Qué se puede negociar.** Las **condiciones** de una venta son todo lo que se pacta además del producto: el precio y el descuento, el plazo de entrega, la forma y el plazo de pago, los portes y el servicio de montaje.
- **Cuadro 1 · Condiciones negociables de OF-2027-001.** (ficticio)
- **Límites de las dos partes.** Cada lado tiene un **límite**: lo máximo que puede dar o lo mínimo que acepta.
- **Quién autoriza cada descuento.** El descuento máximo depende del puesto: protege al cliente, porque lo acordado se puede cumplir, y a Linde, porque el margen no se pierde por una promesa.
- **Cuánto cuesta cada concesión.** Linde compra cada silla a 80,00 €.

7.3 · Concesiones

- **Concesión condicionada.** Una **concesión** es un cambio en las condiciones a favor del cliente.
- **Registro de concesiones del caso.** (ficticio)
- **Promesas que no encajan.** Imagina que Federico pide además portes gratis.
- **Lo que no decide Marina.** Si Marcela insistiera en el 10 %, Marina no dice «imposible» ni «seguro que dirección lo aprueba».

7.4 · 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…»).
- **Lo que no se hace.** Presionar con una urgencia falsa («es la última unidad») o prometer lo que no se tiene permiso para dar son prácticas que dañan la confianza y pueden ser desleales.
- **El resumen escrito.** Después de la videollamada, Marina escribe un correo con cinco datos.
- **Documento 1 · Resumen del acuerdo.** (ficticio)

7.5 · 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.
- **Seguimiento de PE-2027-002.** (ficticio)
- **Incidencias: quién las atiende.** Una **incidencia** es cualquier cosa que no ocurre como se acordó: una silla dañada, una entrega retrasada, un error en la factura.
- **Enlace con la posventa.** El seguimiento conecta con la **atención posventa**: la atención al cliente después de la venta, donde se resuelven reclamaciones y se pregunta si está satisfecho.
- **Comprobar la satisfacción.** Dos o tres días después de la entrega (el lunes 15/03/2027 o el martes 16/03/2027), Marina llama a Federico y pregunta lo mismo a todos los clientes: ¿ha llegado todo?, ¿está como se acordó?, ¿hay algo que mejorar?
- **Cerrar el seguimiento.** El seguimiento se da por cerrado cuando el pedido está entregado, facturado y cobrado y el cliente no tiene nada pendiente.

CASO RESUELTO · EL 10 % DE CUMBRE, DENTRO DEL LÍMITE

Total del pedido **1.691,58 €**, **87,12 €** menos que la oferta inicial (1.778,70 €) y por debajo del presupuesto de 1.700,00 €. El margen baja de 480,00 € a 408,00 € (29,82 % sobre venta). Con un 10 % el total sería 1.604,46 € y habría quedado un margen de 336,00 €.

NO CONFUNDAS

- Objeción (reparo concreto), duda (falta de información) y excusa (razón que no es la verdadera).
- El 5 % de descuento sobre 1.440 € (72,00 €) y el 10 % (144,00 €).
- La orden del cliente y la aceptación: en Linde no hay acuerdo hasta que acepta por escrito.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **7.1** Objeciones · 107–108
- **7.2** Condiciones · 109–110
- **7.3** Concesiones · 110–112
- **7.4** Cierre · 112–113
- **7.5** Seguimiento · 113–114