

EL CUADERNO DE MANEJO DE LA OBJECCIÓN

El propósito de marcar--es simplemente reservar una cita. Practique, practique y ensaye las refutaciones a continuación hasta que pueda responder a todas las objeciones sin pensar, y con una transición suave.

Ahora, tener estas refutaciones es importante; sin embargo, no es tan importante como comprender por qué dice lo que dice y comprender quién es usted en esta relación cliente / agente.

El objetivo no es construir una amistad o cubrir información, sino postularse y posicionarse como el profesional que tiene algo que ellos desean: protección y tranquilidad para su familia. Les estás haciendo un favor. Primero debes tener en cuenta que ellos son el paciente y tu el médico. No estás tratando de venderles nada, simplemente estas allí para ayudarlos con lo que PIDEN. Necesitas ver esas "objeciones", que te están dando como algo que solo necesita aclaración. Estás convencido de que lo necesitan, pues ¿Quién envía una solicitud de protección si no la necesita?, por lo tanto, cuando preguntan algo, simplemente buscan una aclaración sobre el proceso para alcanzar su objetivo deseado: protección para su familia. Tu tiene el control, ya que completaron una solicitud y levantaron la mano deseando y necesitando el servicio que estás brindando. Como verás al leer estas refutaciones, siempre estás respondiendo una pregunta con otra pregunta. Quien haga la mayor cantidad de preguntas gana y, dado que necesitan tu servicio, tiene sentido que mantengas el control y proporciones preguntas a la estructura de la conversación. Notarás que la **pregunta clave** que debes hacer es la **pregunta del cierre**: "a qué hora es mejor _____ o _____". **Esta también es una pregunta sí / sí**, que son las únicas preguntas que necesitas hacer fuera de las preguntas retóricas.

Palabras clave para señalar:

- Perfecto: esta palabra se usa como una palabra relacionada. Lo que sea que digan esta perfecto, los encontrarás donde están y luego, a través de la refutación, los guiará nuevamente para reservar la cita.
- Escucha: esta palabra se usa para indicar "pon atención a lo que voy a decir que es importante, y yo soy importante, porque necesitas protección para tu familia y estoy tratando de ayudarte.

Frases clave

- No tengo mucho tiempo
- Te puedo poner entre citas
- Tendré 15 citas mañana, así que solo pido que ...
- Soy un asegurador de campo, no un representante de ventas
- Tengo que verificar que estás vivo y respirando
- Sé lo importante que es esto para ti

(Todas las frases clave tienen la intención de evocar el proceso de pensamiento de que estás ocupado, que estás haciéndoles un favor, todo el mundo lo está obteniendo y es urgente)

Pasos para mejorar con las objeciones

- Actividad masiva: cuanto más la tengas te volverás mejor
- Asegúrate que estés bien centrado, recuerda que tú eres el médico, ellos el paciente - lee las afirmaciones en voz alta, declarando que eres el profesional, etc.
- Practica, ensaya, practica

La frase clave de transición a las transiciones de cualquier objeción que te den es: "perfecto, el propósito de mi llamada es ver en cual plan puedes calificar, ahora _____ déjame preguntarte ...".

Me tengo que ir, llámame más tarde.

- Perfecto, escucha _____ estoy saliendo de la oficina y no tengo tiempo ahora. El propósito de la llamada era establecer un horario para que me comunicara contigo. ¿A qué hora sueles volver a la puerta de tu casa después del trabajo? Ok, no tengo a ese tiempo, pero te voy a poner a las _____. Lo único que pido debido a la cantidad de citas que he programado, es darme un espacio entre _____ y _____, ¿Crees que es justo? Ok, perfecto, estaré allí en ese momento para entregar la información que deseas y espero conocerte y ayudarte en ese momento ... buenas noches.

Ya lo tengo/ Me estaré reuniendo con otro agente

- Perfecto, ahora _____ la mayoría de las familias envían solicitudes múltiples para ver diferentes opciones, comparar y asegurarse de que tengan el mejor plan para su familia. ¿Es obvio asumir que lo hiciste por lo mismo? Ok, perfecto, lo que haré es entregarte la información y las opciones que no has recibido, para que puedas hacer lo que originalmente querías y comparar ... Ahora, estoy un poco atrasado, así que no tendré mucho tiempo. Tendré unos 5 minutos y puedo ponerte entre citas a las _____ o _____ ¿a qué hora es mejor? Ok, y debido a nuestro horario, tendré alrededor de 15 citas ese día, ¿pueden darme un espacio entre _____ y _____. Perfecto y _____ lo único que pido y espero, debido a mi agenda, es que definitivamente te asegures de estar allí ... crees que sea justo. Perfecto, espero conocerte y ayudarte.

¿Me puede decir cuánto va a costar? (La objeción de la cita) y ¿Me la pueden enviar por correo?

- Gran pregunta, ahora _____ estos planes no son médicos, lo que significa que no tiene que dar tu sangre ni orinar en una taza. Como suscriptor de campo, solo quieren que verifique que estás vivo y respirando y que te entregue la información. Ahora estamos atrasados, así que no tendré mucho tiempo, pero puedo ponerte a las _____ o _____ ¿a qué hora es mejor?

No tengo tiempo esta semana, ¿puede volver a llamarme la próxima semana (La objeción de la programación)

- Perfecto, definitivamente entiendo lo que es estar ocupado _____ las próximas dos semanas me tienen manejando varios condados pues estamos atrasados. Escucha, sé lo importante que es para TI y TU familia, así que escribiré algunas notas para acomodarte mejor. ¿A qué hora sueles estar en la casa después del trabajo? ¿Y tú cónyuge? Ok, lo que haré es esto, mi calendario está lleno los dos únicos días que estoy allí en esa área, así que no puedo prometer nada, pero sé lo importante que es para ti, así que veré si puedo reprogramar mi _____ para más temprano y luego te la llevo. Si no puedo hacer eso, te lo haré saber y lo único que te pido al tratarte de ayudar es que me des un espacio entre _____ y _____, ¿está bien?

He recibido varias llamadas sobre la protección de la hipoteca.

Perfecto, la mayoría de las familias las reciben ya que es típico que llenen algunas formas de por correo para poder comparar y asegurarse que tienen el mejor plan para su familia. Ahora escucha, yo solo soy el asegurador de campo, no un representante de ventas, y usamos más de 15 proveedores para ayudar mejor a los clientes y mañana tengo alrededor de 15 citas, pero te puedo poner entre citas para dejarte la información a las _____, o a las _____ ¿Qué hora es mejor?

Objeciones específicas para tratar con clientes potenciales más antiguos

No recuerdo haber completado esto.

- Entiendo, para refrescar su memoria, anotó que su fecha de nacimiento es _____ y su dirección es _____ y el monto de su préstamo es _____, ¿es correcto? Perfecto, la mayoría de las familias que envían la solicitud como lo hizo, quieren asegurarse de que cuando mueran no haya dificultades financieras para pagar la casa, ¿Eso suena como algo que también habría sido importante para ti? Perfecto, mi trabajo es entregarle la información que solicitaste originalmente, ya que muestra que no la has recibido. Tendré 5 minutos para comunicarte esto entre citas en _____ o _____ ¿qué hora es mejor?

Ya no me interesa

- Ok, y sé que esto fue originalmente importante para ti, ya que todas las familias envían la solicitud. ¿Ya no te interesa porque no crees que vas a poder con la mensualidad o porque no crees que calificarás?

No puedo pagarlo

- Ok, soy un asegurador de campo, no un vendedor, así que lo que haré es buscar con los proveedores las opciones que mejor se ajusten a tu presupuesto, ahora, estamos un poco atrasados, así que no tendré mucho de tiempo, pero puedo acomodarte entre citas en _____ o _____ para dejar esto para ti, ¿Qué hora es mejor?

No creo que pueda calificar

- Ok, yo soy un asegurador de campo, no un vendedor, así que lo que haré es ver las opciones para las que puedes calificar. Ahora sé que esto es importante para ti, pero no tendré mucho tiempo ya que estamos atrasados, puedo ponerte entre citas en _____ o _____ ¿a qué hora es mejor?

No, simplemente no estoy interesado, sácame de la lista

- Ok, tampoco yo estoy interesado. Mira, yo no soy un representante de ventas, simplemente soy un asegurador de campo y mi trabajo es proporcionarte la información para liberarnos de la responsabilidad, lo que hagas con eso depende de ti. Ahora, no tendré mucho tiempo ya que estamos atrasados, pero puedo pasar entre citas para que firmes que no estás interesado, a las _____ o a las _____ ¿a qué hora es mejor?

Ya lo hemos solucionado.

- Perfecto, actualizaré en nuestro sistema que ya te hemos ayudado. Ahora muestra que no has completado tu revisión anual de cortesía. Lo que puedo hacer como asegurador de campo es revisar los beneficios de la póliza con la que te ayudamos, y ver si hay algún costo de cambios en el seguro para ver si podemos reducir tu prima. No tendré mucho tiempo, pero puedo hacer una revisión rápida entre citas a las _____ o a las _____ ¿Qué hora es mejor?