

# TRATAMIENTO DE OBJECIONES - SERVICIOS

5  
HORAS

## DESCRIPCIÓN

---

Podemos definir las objeciones como dudas o problemas que plantea un cliente antes de tomar la decisión de compra de un producto.

Las dudas del cliente se pueden transformar en una objeción del tipo de "no me interesa", o "deje que me lo piense", u otro tipo de negativas. El significado de estas negativas, explícitas o implícitas, no siempre es la expresión de la falta de interés de nuestro cliente en nuestro producto o servicio, sino que puede estar motivada por otros factores diferentes

¿Qué debemos hacer cuando el cliente nos plantea una objeción? Esta es la materia principal de este curso, la forma como podemos rebatir las objeciones comerciales para convertirlas en oportunidades de cerrar las ventas.

## OBJETIVOS

---

El objetivo de este curso es aprender la forma más eficaz de hacer frente a las objeciones comerciales, comprendiendo mejor a nuestros interlocutores, poniéndonos en su lugar, para desde esa posición intentar convencerles. Igualmente aprenderemos diferentes técnicas aplicables para rebatir la inmensa mayoría de las objeciones que se suelen hacer en las entrevistas comerciales de una forma eficaz.

## CONTENIDOS

---

### TRATAMIENTO DE OBJECIONES

- Tratamiento de objeciones - Introducción - ¿Qué debemos hacer cuando el cliente nos plantea una objeción? - Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas - Técnicas para rebatir objeciones - Reglas de oro en el tratamiento de objeciones - Rol play