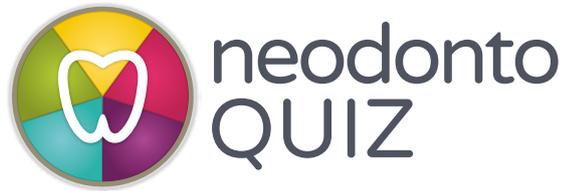


¿Cómo actuar ante las objeciones?





A continuación se van a enumerar una serie de normas de conducta para poder hacer frente a las objeciones.

1) Aceptarlas de buen grado.

Piensa que quien más se beneficia al desvanecer la objeción eres tú. Todo lo que se haga de positivo en este momento, revertirá en favor de uno, ya que mejorará considerablemente su posición ante el paciente.

2) Admitir la lógica de las objeciones sinceras.

Esto no significa actuar con hipocresía, sino con cortesía, a la vez que predisponemos al paciente favorablemente para que acepte nuestros argumentos, “pues es verdad, a mí también me supondría un esfuerzo importante hacerme el tratamiento, entiendo que te de pereza ponerte los brackets”.

3) Nunca eludir una objeción.

Podemos posponer su respuesta para cuando nos convenga a nosotros, pero jamás la eludiremos por completo, porque hacerlo supondría generar una duda mayor en el paciente.

4) Tener calma y dominar la situación.

Aun cuando el paciente adopte una postura impertinente o injusta es cuando más debemos dominarnos. Te recuerdo que tu papel es el de persuadir sin imponer, convencer sin vencer, ganarse al paciente sin discutir.

5) Busca puntos de acuerdo.

Resalta los puntos más importantes en los que estéis de acuerdo el paciente y tú antes de tratar las posibles diferencias. Enuméralos ante el paciente, resáltalos conjuntamente con él. Este hecho puede predisponerle muy favorablemente.

6) Utiliza el nombre de tu clínica.

Para desvanecer las objeciones utiliza el nombre de tu clínica y apóyate en él: “La solución que plantea Clínica XXXX en estos casos es...”.

7) Sé sincero.

Si te falta experiencia sobre un determinado tema, o no puedes dar una respuesta exacta, es preferible que se lo digas al paciente antes de improvisar, inventar y mucho menos engañar. Di algo así como: "En estos momentos no dispongo de la información necesaria para responder a su pregunta. Si me lo permite tomaré nota de ella y lo consultaré en cuanto me sea posible, haciéndole llegar la solución a su cuestión".

8) No manifiestes temor.

Si el paciente se da cuenta de tu miedo a que él tome una decisión adversa a tus intereses, vamos, que te diga que NO SE LO HACE, intentará aprovecharse de esta situación intentando sacarte condiciones especiales de pago, descuentos adicionales, etc.

9) Vigila tu actitud ante el paciente.

Conozco a más de un doctor que cuando el paciente le dice: "Sólo vengo a ver y a comparar precios.....", cambia su gesto y parece decirle al paciente: "me vas a hacer perder el tiempo, te miro rápido y ya está".

Deseo remarcar un hecho importantísimo: Las objeciones hay que reconducirlas en lugar de rebatirlas.

NO ES UN LUCHA, ES UN BAILE