neodonto QUIZ

¿Cómo resolver las objeciones?

neodonto QUIZ

1) Paso uno: escuchar al paciente

Un profesor de ventas que tuve me dijo una vez: Una objeción es como un globo gigante. ¿Cómo lo puedes convertir en un globo pequeñito y manejable?. Abriéndole la espita respondí yo. ¡¡¡ EXACTO !!!. Así es como se debe tratar una objeción. **Deja que el paciente hable cuanto quiera, que él sólo la irá desinflando**.

2) Paso dos: pregunta al paciente

Es la mejor forma de hacer hablar al paciente, pero cuando preguntes hazlo como si tú tuvieras la culpa. Algo así ... "Disculpe pero no acabo de entender lo que quiere decirme. ¿Le importaría repetirlo, por favor?." Al usar este sistema pueden pasar tres cosas.

- Que el paciente, al responder, nos muestre la objeción real. Las personas tienen dos razones para hacer algo, una que parece buena y otra la que realmente es.
- Que el paciente, al enfocarla con otras palabras, la resuelva por sí mismo.
- Que el paciente se reafirme en la objeción, en cuyo caso pasamos a resolvérsela.

Lo que debes hacer no es darle al paciente una respuesta, sino conducirle a que la encuentre él mismo. El motivo para actuar así es muy lógico y sencillo. Si eres tú quien se lo dice, el paciente podría dudar de tu palabra, pero, si logras que sea él quien lo diga, ¿crees que dudará de su propia palabra?

Muchos doctores tropiezan con este obstáculo porque no han entendido la idea. **Oyen una objeción, la toman como una lucha y se lanzan a convencer al paciente de que está equivocado. Esto no funciona**. Si caes en esta trampa, el paciente te pondrá otra objeción y tú intentarás convencerle de nuevo. Te planteará otra de nuevo y volverás a intentar convencerle y así sucesivamente.

La visita degenera entonces en ver quien tiene más capacidad de los dos, si tú en convencerle o él en ponerlas. Caerás en el error de tener que demostrar continuamente que el paciente está equivocado. Y, cuando se canse de estar equivocado, querrá demostrar que él también tiene razón diciéndote **NO**.

3) Paso tres: confirmar la respuesta

Una vez resuelta la objeción, debes confirmar que ha quedado aclarada perfectamente. Lo puedes hacer diciendo... "Bueno, ¿alguna duda sobre lo que hemos estado hablado?, ¿me he explicado bien?

neosalut
Inteligencia Comercial Clínica

© 2017 Albert Isern Sabadi, todos los derechos reservados.
Prohibida su copia, distribución o divulgación tanto parcial como total sin autorización expresa.