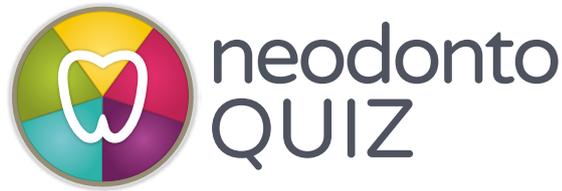


¿Qué son las objeciones?





Cuando un paciente te dice frases como “es que tengo mucho miedo”, “esto va a ser muy caro”, “yo ya soy mayor para este tratamiento”, etc... te está planteando objeciones. Supongo que te resultará muy familiar.

Las objeciones son razones o argumentos que los pacientes oponen a una idea o una propuesta para rechazarla, negarla o impedir que se lleve a cabo.

Por lo tanto, a priori, cuando un paciente te dice cualquiera de las expresiones anteriores “parece” que no se quiere hacer el tratamiento.

Esto **NO ES DEL TODO CIERTO**. Desde mi punto de vista y tras varios años de experiencia en el sector dental, las objeciones en un paciente surgen, muchas veces, **porque nos transmite sus miedos** (miedo a equivocarse y hacerse un tratamiento caro y que le vaya mal, miedo al dentista, miedo por la falta de información, etc.).

La venta sin objeciones no existe. Si al paciente no le interesa el tratamiento que le estás ofreciendo, no te hará ninguna objeción. Se limitará a escuchar y a decir que todo es perfecto, pero no comprará.

Generalmente, cuando un paciente hace una objeción es por dos motivos:

- 1 - Necesita más información para poder tomar una decisión de compra importante para él.
- 2 - La información que le has dado o no la entiende o no te has explicado con claridad.

Las objeciones son indicadores de dirección. Te están diciendo constantemente lo que el paciente desea realmente comprar.

Lo primero que tienes que pensar es que al paciente no le interesa el tratamiento en sí, sino lo que éste puede hacer por él (que beneficios emocionales le aporta).