

MANEJO DE OBJECIONES





MANEJO DE OBJECIONES

Objetivo: Superar las preocupaciones y objeciones del prospecto para avanzar en el proceso de venta.

Actividades:

- **Escucha Activa:** Presta atención a las objeciones del prospecto y comprende sus preocupaciones
- **Respuestas Claras:** Proporciona respuestas claras y fundamentadas a las objeciones, utilizando datos y testimonios para respaldar tus respuestas
- **Reafirmación:** Refuerza los puntos positivos del programa y cómo estos abordan las objeciones del prospecto

Herramientas:

- Documentos de preguntas frecuentes (FAQs).
- Plantillas de respuestas a objeciones comunes

EJEMPLOS COMUNES

Manejar objeciones es una parte esencial del proceso de ventas, especialmente para programas de "**Estudia y Trabaja en el Extranjero**". Aquí se describen las objeciones más comunes que enfrentan los expertos en ventas y cómo las manejan de manera efectiva:

1. Objeción de Costos

Descripción: Los prospectos pueden sentir que el costo del programa es demasiado alto o que no tienen los recursos financieros necesarios para cubrirlo.

Estrategias de Manejo:

- **Desglose de Costos:** Proporcionar un desglose detallado de los costos para que el prospecto entienda exactamente qué incluye el programa
- **Valor a Largo Plazo:** Explicar el retorno de inversión a largo plazo, como las oportunidades de empleo y el potencial de ingresos
- **Opciones de Financiamiento:** Informar sobre las opciones de financiamiento disponibles, becas, planes de pago flexibles y ayudas económicas

2. Preocupaciones sobre el Idioma

Descripción: Algunos prospectos pueden sentirse inseguros sobre su nivel de inglés y temen no poder adaptarse a un entorno de habla inglesa.

Estrategias de Manejo:

- **Cursos de Preparación:** Ofrecer cursos de preparación en inglés antes de la salida para aumentar la confianza del prospecto
- **Apoyo Adicional:** Asegurar que habrá apoyo adicional en el país de destino, como tutores o clases adicionales
- **Historias de Éxito:** Compartir historias de éxito de estudiantes que comenzaron con un nivel de inglés similar y lograron superarlo



3. Inseguridad sobre la Adaptación Cultural

Descripción: Los prospectos pueden estar preocupados por adaptarse a una nueva cultura y entorno.

Estrategias de Manejo:

- **Orientación Cultural:** Proveer programas de orientación cultural antes y después de la llegada
- **Red de Apoyo:** Destacar la red de apoyo disponible, incluyendo mentores, exalumnos y comunidades de estudiantes internacionales
- **Experiencias Anteriores:** Compartir experiencias y testimonios de otros estudiantes que han pasado por la misma transición

4. Dudas sobre la Calidad del Programa

Descripción: Algunos prospectos pueden dudar de la calidad educativa y profesional del programa.

Estrategias de Manejo:

- Acreditaciones y Reconocimientos: Mostrar las acreditaciones, certificaciones y reconocimientos internacionales del programa
- Testimonios y Casos de Éxito: Utilizar testimonios de exalumnos y casos de éxito para demostrar la efectividad del programa
- Visitas y Revisiones: Proveer la posibilidad de revisar currículos, programas de estudios y, si es posible, visitar las instalaciones de las instituciones asociadas

5. Temores sobre la Lejanía y la Distancia

Descripción: La idea de estar lejos de casa y en un país extranjero puede ser intimidante para algunos prospectos.

Estrategias de Manejo:

- **Comunicación Regular:** Explicar cómo el programa facilita la comunicación regular con la familia y amigos a través de tecnología y redes de apoyo
- **Visitas y Vacaciones:** Informar sobre las políticas de vacaciones y las oportunidades para visitar a la familia durante el programa
- **Red de Apoyo en el Destino:** Destacar la red de apoyo local, incluyendo coordinadores de estudiantes y comunidades de expatriados

6. Incertidumbre sobre las Oportunidades de Trabajo

Descripción: Los prospectos pueden estar preocupados sobre la disponibilidad y calidad de las oportunidades de trabajo en el extranjero

Estrategias de Manejo:

- **Tasa de Colocación:** Proveer estadísticas sobre la

tasa de colocación laboral de exalumnos del programa

- **Asociaciones con Empresas:** Detallar las asociaciones con empresas y organizaciones que facilitan oportunidades de trabajo

- **Apoyo en la Búsqueda de Empleo:** Explicar el apoyo disponible para la búsqueda de empleo, como talleres de preparación, asesoramiento profesional y ferias de empleo

7. Preocupaciones sobre el Proceso de Visa

Descripción: La complejidad del proceso de obtención de visa puede ser una barrera para algunos prospectos.

Estrategias de Manejo:

- **Asesoría Especializada:** Proveer asesoría especializada y asistencia en el proceso de solicitud de visa
- **Guías Paso a Paso:** Ofrecer guías paso a paso y checklists detallados para facilitar el proceso
- **Experiencias Previas:** Compartir experiencias y consejos de estudiantes anteriores que han pasado por el proceso de visa

8. Dudas sobre el Retorno a Casa

Descripción: Algunos prospectos pueden estar preocupados por su reintegración en el mercado laboral de su país de origen después del programa.

Estrategias de Manejo:

- **Reconocimiento Internacional:** Asegurar que las calificaciones y experiencias obtenidas en el extranjero son reconocidas y valoradas internacionalmente
- **Apoyo al Regreso:** Proveer apoyo y recursos para la reintegración en el mercado laboral local
- **Red de Exalumnos:** Fomentar la participación en la red de exalumnos para continuar aprovechando oportunidades y recursos después del programa

CONCLUSIÓN

Manejar objeciones de manera efectiva es fundamental para convertir prospectos en estudiantes inscritos en programas de **"Estudia y Trabaja en el Extranjero"**. Las estrategias clave incluyen ofrecer información detallada, proporcionar apoyo adicional, compartir testimonios y casos de éxito, y asegurar la transparencia y honestidad en todo el proceso. Los expertos en ventas deben ser empáticos y receptivos a las preocupaciones de los prospectos, ofreciendo soluciones y respuestas que generen confianza y seguridad en la decisión de estudiar y trabajar en el extranjero.





OBJECIONES PRINCIPALES



Técnica de Validar el comentario al inicio para generar empatía

Objeción: No tengo suficiente dinero para la matrícula
Respuesta: Entiendo que el costo puede ser una preocupación. ¿Podríamos explorar algunas opciones de financiamiento o alternativas que se ajusten mejor a tu presupuesto?

Objeción: No estoy seguro que es buen momento para estudiar y que sea lo que necesito.

Respuesta: Es completamente normal tener dudas. ¿Te gustaría que revisáramos juntos las características para ver si se alinean con tus necesidades específicas de tu programa de irlanda?

Objeción: He tenido malas experiencias con escuelas similares.

Respuesta: Lamento escuchar eso. Las malas experiencias pueden ser frustrantes. Estoy aquí para ayudarte a entender cómo nuestro producto es diferente y cómo hemos mejorado en base a esos comentarios.

Objeción: No tengo tiempo para considerar esto ahora.
Respuesta: Entiendo que tu tiempo es valioso. ¿Te gustaría que programemos una llamada o una reunión para cuando tengas unos minutos libres, así no te sientes presionado?

Objeción: No estoy convencido de que esto funcione para mí.

Respuesta: Es muy válido tener dudas razonables al inicio. ¿Te gustaría escuchar algunos testimonios de clientes que estaban en una situación similar y cómo les ha funcionado?

Objeción: No estoy seguro de que viajar a Irlanda a estudiar valga la pena.

Respuesta: Entiendo completamente tu duda. A veces, es difícil invertir en algo nuevo. ¿Te gustaría que te comparta algunas experiencias de otros clientes que han tenido resultados positivos? Esto puede darte una mejor idea del valor que podría ofrecerte."

Objeción: No tengo tiempo para implementar de inmediato un plan para viajar ahora.

Respuesta: Sé que el tiempo es limitado para pensar en tu nuevo plan para viajar. Justo como tú, muchos de mis estudiantes también se sienten abrumados por empezar a implementar un plan para tus viajes. ¿Qué te parece si exploramos cómo esta solución podría ahorrarte tiempo a largo plazo? Así puedes ver si realmente vale la pena hacerlo ahora.

Objeción: El precio es demasiado alto para mí.

Respuesta: Entiendo que el costo sea una preocupación. Lo que muchos de nuestros estudiantes han encontrado es que, al mirar el panorama general, el retorno de inversión a largo plazo puede compensar ese costo inicial. ¿Podemos analizar juntos cómo podría beneficiarte en tu situación específica?"

Objeción: No creo que esto funcione para mí.

Respuesta: Es completamente válido tener reservas. Cada situación es única. ¿Podrías compartirme más acerca de tus circunstancias actuales? Tal vez podamos adaptar la solución o encontrar un enfoque diferente que sea más adecuado para ti.

Objeción: He tenido malas experiencias con productos similares antes.

Respuesta: Lo siento mucho por lo que has pasado; eso puede ser muy frustrante. Esas experiencias son fundamentales para entender lo que realmente buscas. ¿Qué cosas específicas no funcionaron en el pasado? Tal vez podamos asegurarnos de que esta vez sea diferente.



Objeción de Tiempo: Procesos a realizar

Ejemplo de una reunión:

Objeción: Me encantaría, pero no tengo tiempo para reunirme esta semana.

Respuesta: Entiendo que tienes una agenda muy ocupada. ¿Qué te parece si encontramos un momento que se adapte mejor a tu horario la próxima semana? Estoy aquí para ayudar y quiero asegurarme de que sea conveniente para ti.

Objeción: Ahora no puedo invertir en esto, estoy demasiado ocupado.

Respuesta: Lo comprendo perfectamente. A veces, la vida puede ser abrumadora. ¿Te gustaría que te enviara más información por correo para que puedas revisarla cuando tengas un momento? Así, no sientes presión y puedes decidir con calma.

Ejemplo en atención al cliente:

Objeción: No tengo tiempo para esperar una solución a este problema.

Respuesta: Lamento que estés sintiendo esa presión. Tu tiempo es muy valioso para nosotros. Puedo hacer todo lo posible para acelerar el proceso y mantenerte informado en cada paso, si eso te parece bien.

Ejemplo en educación:

Objeción: No puedo asistir a la clase hoy, estoy muy ocupado con otros exámenes.

Respuesta: Entiendo que los exámenes pueden ser estresantes. Puedo ofrecerte recursos adicionales o grabaciones de la clase para que puedas ponerte al día cuando tengas tiempo. Tu éxito es importante para mí.

Objeción: No tengo tiempo para comenzar un programa de entrenamiento ahora.

Respuesta: Eso es comprensible. Muchas personas tienen horarios ajustados. ¿Te gustaría que hicieramos un plan más flexible que puedas incorporar en pequeñas dosis a tu rutina actual? Siempre podemos comenzar despacio y adaptarnos a tu tiempo.