



Royal

inmuebles

Relaciones que perduran



TABLA DE CONTENIDO

OBJECCION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Ultima actualización: Junio 23 de 2019



TABLA DE CONTENIDO

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

La venta sin objeciones no existe.



QUE ES UNA OBJECION?

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

- Una oportunidad.
- Las **objeciones de los clientes** son una razón para no comprar que nace de la falta de conocimiento por parte del cliente y se basa en una información insuficiente. Generalmente cuando un cliente tiene **dos tipos de objeciones en ventas**:
 1. Necesita más información para poder tomar una decisión de compra.
 2. La información que ha recibido o no ha sido entendida por él o no la has explicado con claridad.



POR QUE SE OBJETA?

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Las objeciones expresadas por un cliente pueden estar comprendidas en una de estas **ocho razones o causas**:

1. Por miedo a ceder ante la influencia del vendedor, es decir, por amor propio, autodefensa, etc.
2. Para darse importancia, lo que es sinónimo de mostrarse competente, técnico, “enteradillo” o difícil negociador. Generalmente esta actitud es adoptada por los que les falta poder decisión o poseen un complejo de inferioridad.
3. Para hacerse informar, por interés o curiosidad.
4. Para hacerse tranquilizar. Desconfianza hacia la oferta, el vendedor, el producto o la Empresa.
5. Para manifestar su indiferencia. Desinterés por la oferta, necesidades cubiertas, desmotivados, etc.
6. Por espíritu de contradicción. Oposición sistemática, principios, etc.
7. Por reacción lógica. Falsos argumentos del vendedor.
8. Para acabar de convencerse. Necesidad de más información para tomar la decisión de compra. Justificación de la compra.

Fuente:<https://www.foromarketing.com/capitulo-12-las-objeciones/>



POR QUE SE OBJETA?

OBJECCION

- Qué es?
- **PQ se objeta?**
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

SOBRE NUESTRO NEGOCIO

- Industria desprestigiada.
- Industria informal.
- Desconocimiento de los riesgos.
- Suposiciones falsas.
- La costumbre.



QUE SE HACE CON LAS OBJECIONES?

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

1. Se debe tomar cada objeción como si fuera una pregunta.
2. Cuando un prospecto pone una objeción, en realidad está diciendo: “Estoy interesado, pero tengo una duda”.
3. Si logramos despejar todas sus dudas, la venta está cerrada.

Patiño, A (2010)



CUANDO RESOLVER UNA OBJECIÓN?

OBJECCION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

- Antes de que la ponga el Cliente.
A esta técnica se la denomina preventiva. Se usa cuando la respuesta puede ser de gran efectividad. Generalmente la provoca el propio vendedor. Durante la entrevista conduce al cliente a presentar una objeción concreta o es él mismo quien la plantea.

Llegados a este punto, Vd. se preguntará . . .

Lo que estamos haciendo realmente con esta técnica es brindar al cliente una objeción para que la haga suya y poder darle una respuesta inmediata y de gran efectividad.
- En el momento de plantearla.
Este caso es el más normal. La resolvemos y continuamos, a no ser que nos interese posponer su respuesta.
- Más adelante.
Cuando nos interese hacerlo. Generalmente, si nos basamos en un [manual de ventas](#) previamente trazado y se nos plantea una objeción que sabemos quedará resuelta cuando lleguemos a un determinado punto de la entrevista, pospondremos su respuesta no si dar las oportunas explicaciones al cliente...

Si no le importa, Sr. Martínez, responderé a esta cuestión más adelante, cuando tratemos el tema de..., y estoy convencido que le quedará perfectamente resuelta.
- 4. Jamás.
Jamás contestarás una objeción cuando...
 - ... no sepas el móvil de compra insatisfecho.
 - ... es débil, pueril, o intenta confundirte.
 - ... el cliente no es cliente.
 - ... no sabes la respuesta.



LAS OBJECIONES EN NUESTRO NEGOCIO

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.



POR QUE UNA INMOBILIARIA? NOSOTROS

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Qué da origen a esta objeción?

- La posibilidad de hacerlo uno mismo.
- La posibilidad de hacerlo con un agente independiente.

ASPECTOS DESDE LOS CUALES ABORDAR ESTA OBJECIÓN:

1. Seguridad.
2. Trabajo de un Equipo (Formal)(Responsable).
3. Tiempo del cliente.
4. Acompañamiento legal.
5. Acompañamiento durante el proceso.
6. Respaldo.
7. Tiempo y esfuerzo dedicado a su inmueble.
8. Franquicia.
9. Número de agentes.
10. Nivel de información.



POR QUE LA EXCLUSIVIDAD? (Batalla #1)

OBJECCION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Necesidades del Propietario:

Colocar al mayor precio posible.

Colocar de forma segura.

Colocar rápidamente.

Colocarlos sin complicaciones.

Creencia (Entre más gente venda mi propiedad...)	Verdad
Mejor podré satisfacer mis necesidades.	Si hay muchos agentes o inmobiliarias, todas tienen una prioridad: Colocar rápidamente, aún a costas de deteriorar el precio. (si no lo coloca un agente, sabe que otro lo hará y esto crea una guerra del centavo entre ellos, a costas suyas)
Más publicidad tendrá mi inmueble.	Quién invierte en un negocio con tan bajas probabilidades de éxito?
Más agentes tendré trabajando para mi.	



POR QUE LA EXCLUSIVIDAD?

OBJECCION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Necesidades del Propietario:

Vender al mayor precio posible.

Vender de forma segura.

Vender rápidamente.

Vender sin complicaciones.

Las preguntas que no se hace.	Verdad
Y qué de la seguridad?	
Y qué de la confidencialidad de mi información? De las Políticas de seguridad .	
Y de la lealtad que?	
Y quién me retroalimentará de lo que está sucediendo con mi inmueble?	
Qué riesgos adicionales puedo correr?	
Mi inmueble presenta novedades que pudieran afectar su venta?	



POR QUE LA EXCLUSIVIDAD?

OBJECCION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- **Exclusividad**
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Necesidades del Propietario:

Vender al mayor precio posible.

Vender de forma segura.

Vender rápidamente.

Vender sin complicaciones.

Frente a sus necesidades...

1. Nosotros tomamos el inmueble en exclusiva.
2. Invertimos lo que el inmueble se merece.
3. Buscamos vender el inmueble al precio de mercado.
4. Lo mantenemos informado de lo que está sucediendo con su inmueble.
5. Protegemos su información confidencial, lo mantenemos seguro.
6. Lo acompañamos en todo el proceso, hasta que finalice la transacción.
7. Tenemos un equipo de trabajo que nos respalda.
8. **A los tomadores de su inmueble, nuestra marca les da confianza.**



POR QUE LA EXCLUSIVIDAD?

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Tratamiento del cliente...

Emocional	Racional
“Este inmueble se merece un proceso de ventas exclusivo, con nosotros o con otros.”	“Algunos propietarios piensan que muchos agentes...”
“Para que se le invierta lo adecuado, es necesaria la exclusividad.”	“... Y así, nadie invierte lo que este inmueble se merece.”
“Para venderlo bien...”	El precio se verá afectado por la guerra del centavo entre tantos agentes.
“Para hacerle justicia a este inmueble...”	
Aunque usted no lo esté considerando, su seguridad es valiosa y a nosotros nos importa mucho.	



Y EN ESE PRECIO? (Batalla #2)

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Necesidades del Propietario:

Vender al mayor precio posible.

Realidad desde nuestra perspectiva:

- Nuestro trabajo es contribuir a colocar el inmueble al precio de mercado. (Subirle el precio al inmueble es sacarlo del mercado)
- La fijación del precio es un proceso técnico.
- Nosotros elaboramos una A.C.M. que nos permita determinar el precio de mercado.



Y EN ESE PRECIO? (Batalla #2)

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Observaciones:

- Que el cliente sepa que yo veo lo que otros no ven. (soy diferente).
- Creemos lo que está escrito.
- Debo tratar con cuidado el precio que da el propietario.
- Y cuando no coinciden los precios...
 - “Yo entiendo que esté decepcionado.”
- Recordar que el protagonista es el cliente, no nosotros.
- Debemos educar al propietario.



POR QUÉ EL COSTO?

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Al igual que hacemos con su inmueble, que lo promocionamos y colocamos al precio de mercado, nuestras tarifas se encuentran acordes con lo que el mercado maneja.

Muchos querrán su inmueble a un precio menor al del mercado, pero nosotros, al igual que hacemos con nuestras tarifas, sólo haremos transacciones donde todos ganemos.



POR QUÉ EL I.V.A.?

OBJECION

- Qué es?
- PQ se objeta?
- Qué se hace?
- Cuándo resolver?

LAS NUESTRAS

- PQ Inmobiliaria?
- Exclusividad
- A.C.M.
- Costo
- I.V.A.

Somos una empresa legalmente constituida, que es responsable de sus obligaciones tributarias.



Cómo actuar ante una **OBJECCIÓN** de tu cliente



Muchas gracias.