

MANEJO DE OBJECIONES

El manejo de objeciones se hace teniendo en cuenta la necesidad del otro y siempre con la tabla del ahorro a mano. Es importante entender la verdadera objeción, la primera que dicen no suele ser la real, hay que hacer preguntas abiertas ver minientrenamiento comunicaciones

1) Precio

a. Podría ser cara si no la usás, pero usándola diariamente ahorras dinero y se autofinancia. Usar cálculo de ahorro. Es un inversión para que logres xx (su necesidad), no un gasto.

b. Cuánto te costaría lograr xx (tu necesidad) de otra manera?

c. Otra manera de recuperar la inversión es entrando como agente comercial, las comisiones son muy buenas y con aproximadamente 6 ventas recuperarás el 100% del monto!

d. Es una herramienta de trabajo, en caso de que no te la ganes, podés realizar otro emprendimiento y así pagar la cuota (venta de viandas, hacer tortas, catering). No hay muchos emprendimientos con una inversión tan baja.



2) No quiero pagar el interés

a. No tenés que mirar el % de interés sino la cuota mensual, con lo que ahorres en el supermercado vas a terminar gastando lo mismo, solo que en vez de pagar al supermercado, pagas la cuota de Thermomix.

b. Cuando empezamos en mayo 2017 costaba en pesos un 10% de lo que cuesta hoy.. En Mayo 2018, eran 24 cuotas de \$2500, ahora eso no es nada y en su momento parecía muchísimo. El mejor negocio es comprarla en cuotas!

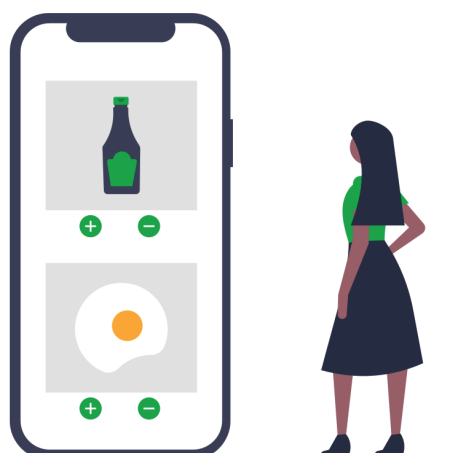
c. Cuánto te gastarías mensualmente en lograr lo que necesitás en tu cocina de otra manera? Delivery? Viandas saludables, galletas sin TAC, más horas de empleado....

d. YO te ayudo a que aprendas a ahorrar....



3) No cocino, no comemos en casa

a. Es importante saber porque.... (porque no tiene tiempo, porque no sabe cocinar, porque le divierte salir...) y en función de esa respuesta manejar la objeción relacionándolo con la necesidad que me dijo que tenía. EJ: si me dijo que quería comer más sano y después me dice que no come en casa y siempre sale porque no tiene tiempo de pensar que tiene que comer le podría decir "y no te parece que comiendo en casa te va a resultar más fácil comer sano? Con Thermomix tenés muchas recetas sanas, podés planificar tu semana, armar la lista de compra y comer sano no es una complicación.



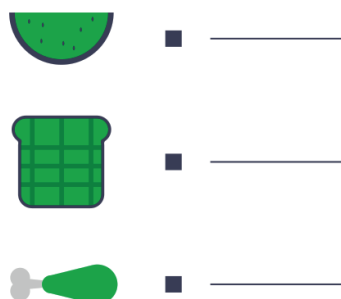
4) Tengo amigos que la tienen y no la usan, me da miedo no usarla

a. Lo primero, pásame el teléfono de tus amigos. Para nosotros el fundamental que los clientes usen la máquina porque sino pasa esto mismo.. De verdad, quiero ayudarlos, probablemente han perdido contacto con su agente comercial porque eso no debería pasar, cuando vemos un caso así la marca siempre se ocupa de reasignarlos, yo feliz los adopto!

b. Eso porque no me tienen a MI como su agente comercial. Te voy a torturar para que la uses sin parar! Ya cuando te la traiga hacemos la primer receta y te dejo planificado las recetas de la primer semana, como para que la vayas incorporando de a poco, y después no vas a poder vivir sin ella!

c. Además tenemos las clases que vienen con la Thermomix para que repases todas sus funciones, aprendas nuevos trucos y recetas.

d. Me ocuparé personalmente de que logres comer mas xx (su necesidad) y que ahorres mucho cocinando en casa y comprando menos en el súper, hay miles de recetas que te van a encantar!



5) Tengo de todo, no lo necesito ¿Usás todo lo que tenés?

a. Queda siempre en la mesada entonces la usamos más.

b. Fácil de lavar

c. Liberamos espacio de guardado sacando los múltiples electrodomésticos.

d. La Magia de Thermomix es que combina todos los electrodomésticos entre si y con un recetario.. entonces tenés una batidora con calor que además tiene recetas para procesadora o vaporera entonces tenes la receta completa de una torta con salsa.. o manzanas caramelizadas con sabayón.. (adaptar la receta que menciono a la necesidad del cliente)

e. Hacer preguntas capciosas.

6) Somos pocos/muchos en mi familia

I. POCOS:

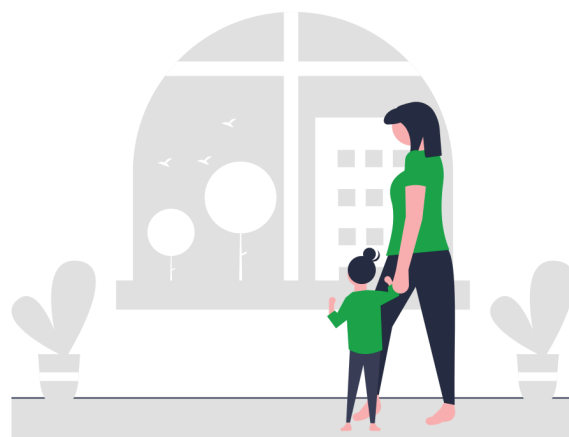
a. Las porciones se pueden dividir o puedes congelar.

b. Hay 10 colecciones de somos 2 en cookidoo.

II. MUCHOS:

a. Hay muchas recetas para más de 8. Y muchas para menos que son tan simples que las podés duplicar en poco tiempo.

b. Si tenés una familia numerosa definitivamente necesitas una Thermomix, el ahorro económico y de tiempo será mucho mayor.



7) Lo tengo que ver con mi pareja, lo tengo que pensar.

a. Hay que identificar si esta es la objeción real o si tapa otra de las anteriores. Puedo preguntarle "si convencemos a tu pareja la querrías?" Si la respuesta es sí, planeamos una segunda demo con su pareja y me alio con el cliente potencial para convencer a la pareja.. con que receta lograremos eso? cual será su objeción? hagamos bien el cuadro del ahorro para que la pareja vea que no es un gasto sino una inversión y que nuestro cliente potencial se pueda comprometer a lograrlo. Pero lo más importante es haber entusiasmado al cliente potencial y que el de verdad quiera convencer a su pareja!



9) Me da miedo no saber usarla

a. Fijate acabás de hacer 4 recetas sin entrenamiento.... Imagínate con mi ayuda y las clases de cocina, vas a aprender súper rápido.

10) Me parece frágil

a. Nuestros electrodomésticos están diseñados para ser duraderos.

b. La usan en los restaurantes sin demasiado cuidado, por lo que se bancan todo. El local tenemos los primeros modelos y aún funcionan.

8) Tengo empleada

a. Thermomix te permite acceder fácilmente a recetas de todas partes del mundo, tenés acceso a más de 60000 recetas.

b. Le harás el día a día más fácil a tu empleada dejándole tiempo libre para que haga otras cosas o simplemente descanse y valore más su trabajo.

c. ¿Cómo haces cuando esa persona no está?

d. Es una excelente herramienta para que tus hijos empiecen a desenvolverse en la cocina sin riesgos.

e. Es importante relacionarlo con su necesidad. EJ: si tengo una clienta que me dijo que quería comer más variado y después la objeción es que tiene empleada y no la necesita le puedo decir "pero hace un rato me dijiste que querías comer más variado.. más fácil que enseñarle a tu empleada a cocinar otras cosas es comprar la Thermomix y que ella la use. Yo le explico a ella cuando la traigo y en 2 horas va a poder hacer de todo, quedate tranquila que no la va a romper (el 99% de los casos que vienen a servicio técnico no tienen nada que ver con la empleada). Y como cocina más rápido que lo habitual dedicándole el mismo tiempo a cocinar va a preparar cosas básicas que hoy no prepara como yogures, panes, galletitas, helado.. con lo cual no solo vas a comer más variado sino que vas a ahorrar!"



“Siempre manejar las objeciones refiriendome a aquello que el cliente quiere lograr.”