

A group of people, including a woman in the foreground wearing glasses and a checkered shirt, are seated and looking towards the right side of the frame. They appear to be in a classroom or meeting environment with a green wall in the background.

GUÍA MÓDULO 2: Técnicas de Cierre y Manejo de Objeciones



Objetivos

- Potenciar las habilidades para cerrar ventas de forma efectiva.
- Aprender a manejar objeciones sin caer en descuentos apresurados.
- Introducir técnicas de cierre adaptadas a Mercaelectronico.

La venta no termina en la cotización: ahí es donde empieza el verdadero trabajo.

Introducción al cierre profesional



Cierre desde el primer contacto

El proceso de cierre inicia desde la primera interacción, guiando al cliente con seguridad.



Tipos de cierre esenciales

Cuatro técnicas clave para adaptar el cierre según la situación y necesidades del cliente.

Frase clave: "Cerrar una venta no es empujar, es ayudar al cliente a tomar una decisión con confianza."



Técnicas de Cierre Adaptadas a Mercaelectronico

Cierre por alternativa

Presentar opciones claras al cliente para facilitar la decisión rápida.

Ejemplo: ¿Prefiere la cámara de 4MP o la de 6MP?

Cierre por beneficio

Resaltar ventajas concretas que agregan valor inmediato.

Ejemplo: Si la adquiere hoy, la instalación queda lista en 3 días.

Cierre por urgencia

Crear sensación de oportunidad limitada para incentivar la compra.

Ejemplo: Quedan solo 5 unidades a este precio.

Cierre de prueba

Invitar al cliente a una acción sencilla para avanzar en la negociación.

Ejemplo: ¿Le gustaría que le enviemos la cotización ya mismo?



Manejo de Objeciones: Señales de Interés

Precio

“Es muy caro”. Explicar el valor y retorno de inversión antes de cualquier descuento.

Competencia

“Lo vi más barato en otra parte”. Diferenciar con ventajas exclusivas y calidad.

Tiempo

“Lo pienso y te aviso”. Mantener el contacto y demostrar urgencia apropiada.

Confianza

“No sé si esta marca es buena”. Presentar casos de éxito y garantías para generar seguridad.

Método para Responder Objeciones

1

Escuchar sin interrumpir

Demostrar empatía y comprensión para establecer confianza.

2

Reconocer la preocupación

Validar la inquietud para evitar confrontaciones y abrir diálogo.

3

Responder con valor

Ofrecer soluciones o beneficios en lugar de recurrir a descuentos inmediatos.

4

Confirmar resolución

Verificar que la objeción se ha superado para avanzar hacia el cierre.



Taller Práctico de Manejo de Objeciones

Casos prácticos reales

- Cliente con dudas por precio de cámaras Dahua
- Cliente corporativo indeciso sobre control de acceso

Dinámica de grupos pequeños

Role-playing con rotación de roles para practicar diferentes enfoques de cierre y objeciones.

Evaluación mediante hojas de observación para retroalimentación objetiva.



Compromiso Final de los Vendedores



Técnica de cierre favorita

Cada vendedor define la estrategia que pondrá en práctica esta semana para aumentar su eficacia.



Obstáculo a superar

Identificar la objeción más recurrente y planear cómo mejorar la respuesta para convertirla en oportunidad.

Este compromiso fomenta el desarrollo continuo y la aplicación concreta de las aprendizajes del módulo en el día a día.

Conclusiones y Próximos Pasos

El cierre es un proceso

Debe integrarse desde el primer contacto, enfocándose en ayudar y no en presionar.

Las objeciones son oportunidades

Saber manejarlas correctamente fortalece la relación y aumenta la confianza del cliente.

La práctica constante es clave

Los talleres y compromisos personales aseguran el crecimiento y mejora continua.

Ahora es el momento de aplicar estas técnicas y convertir cada venta en un cierre exitoso y duradero.

