

Guia de contorno de objeções

As seis objeções que aparecem sempre e a estrutura de resposta para cada uma. Não são frases para decorar: é o raciocínio que lhe permite construir a resposta no momento.

DOCUMENTO 02 DE 03

USO EM SALA E NO TERRENO

PEDROBRITOXAVIER.PT

Uma objeção não é uma recusa. É a primeira vez na conversa em que o cliente lhe diz o que está mesmo a pesar. Quem responde depressa perde a informação; quem responde à frase e não à causa fecha a porta que estava a abrir-se.

A estrutura, em quatro tempos

TEMPO

O QUE FAZ

1. Devolver

Repete a objeção por palavras suas e pergunta se percebeu bem. Ganha a informação e o tempo.

2. Isolar

«Se resolvermos isso, fica alguma coisa por resolver?» Separa a objeção real das de acompanhamento.

3. Reenquadrar

Traz o critério que a objeção está a ignorar. Sem contradizer, sem discutir.

4. Fechar em passo

Termina com um passo concreto e com data, não com um pedido de decisão.

Regra de ouro. A objeção que ouve nunca é a última. É a primeira que o cliente se sente confortável a dizer em voz alta. O tempo 2 existe para chegar à seguinte.

01 · «Está caro»

O que costuma estar por trás: falta de comparação, não falta de dinheiro. O cliente não tem contra o que medir o valor.

Devolver: «Caro em relação a quê? Ajuda-me a perceber com o que está a comparar.»

Reenquadrar: traga a unidade certa. Custo por mês de atraso, custo da alternativa, custo de repetir daqui a um ano. Nunca desconto antes de saber o critério.

Fechar em passo: «Faço-lhe a comparação escrita das duas opções até quarta. Se depois disso continuar caro, é uma decisão informada.»

02 · «Preciso de pensar»

O que costuma estar por trás: falta uma pessoa na conversa, ou há uma dúvida que não foi dita.

Devolver: «Faz todo o sentido. O que é que vai pesar mais quando estiver a pensar?»

Reenquadrar: ofereça o material que ajuda a pensar, não mais argumentos. Quem pede tempo não quer mais informação de venda.

Fechar em passo: «Marco quinta às 10h para falarmos do que sobrar. Se entretanto ficar resolvido, cancelamos.»

03 · «Vou ver mais duas ou três propostas»

O que costuma estar por trás: processo interno, não desconfiança. É frequentemente obrigatório.

Devolver: «Bem visto. Com que critérios vai comparar as três?»

Reenquadrar: ajude a construir a grelha de comparação. Quem define os critérios ganha a comparação, mesmo sem estar presente.

Fechar em passo: «Envio-lhe a grelha com as três colunas em branco. Preencha a minha e as outras à medida que chegarem.»

04 · «Agora não é boa altura»

O que costuma estar por trás: a consequência de não avançar nunca foi tornada visível.

Devolver: «Percebo. O que muda daqui a três meses que torna a altura melhor?»

Reenquadrar: se a resposta não tiver um facto (orçamento novo, contratação, fim de contrato), o adiamento não tem data e não é um adiamento — é um não educado. Diga-o com respeito.

Fechar em passo: «Fico com data para setembro e trato disto como fechado até lá. Se antes disso mudar alguma coisa, avise.»

05 · «Já trabalhamos com outra pessoa»

O que costuma estar por trás: lealdade genuína, e às vezes uma insatisfação que ninguém perguntou.

Devolver: «Ainda bem. O que é que essa pessoa faz melhor?»

Reenquadrar: não ataque o concorrente. Pergunte o que gostariam que existisse e não existe. É aí que está a sua entrada, se houver.

Fechar em passo: «Não lhe vou pedir para mudar. Peço meia hora em setembro para lhe mostrar uma coisa e ficar com a sua opinião.»

06 · «Envie-me informação por email»

O que costuma estar por trás: na maior parte das vezes, uma forma delicada de terminar a conversa.

Devolver: «Envio com gosto. Para não lhe mandar dez páginas que não interessam, o que é que quer ver primeiro?»

Reenquadrar: se não houver resposta concreta, não há interesse suficiente para justificar a proposta. Poupe as duas horas.

Fechar em passo: «Mando amanhã de manhã só a parte X. Ligo na sexta às 11h para saber se faz sentido continuar.»

O erro que custa mais caro

Responder à objeção antes de a perceber. É o reflexo mais treinado nas equipas comerciais e o mais caro: fecha a conversa exatamente no ponto em que ela ia ficar útil. Quando não souber o que responder, faça uma pergunta. Nunca é a resposta errada.