

TIPO	OBJECIONES	CONTRAOBJECIONES	TIPS PARA MANEJAR LA OBJECCION
OBJECIONES AL SERVICIO	Ya trabajamos con una empresa de transporte de mensajería y carga.	¿Cuál es la empresa con la que trabaja actualmente y que le gustaría que ellos hicieran mejor? ¿Cuáles son sus necesidades actuales?	Conocimiento mínimo de la competencia, pero sin hablar mal de ellos; tomar las necesidades del cliente y convertirlas en puntos a nuestro favor.
	Vamos a revisar la propuesta y le contamos.	Si le parece bien deme una fecha tentativa en la cual podamos reunirnos / ¿Dentro de los servicios ofertados le gustaría que incluyéramos algún servicio adicional?.	La actitud es importante ante este tipo de objeción, el cliente se toma su tiempo para decidir, no hacer PUSH pero sí agendar una próxima visita y realizar el seguimiento debido.
	No soy la persona que toma la decisión.	¿Quién sería la persona encargada de tomar la decisión? / ¿Le parecería bien que coordináramos una reunión con esa persona?	Contactarse con la persona que toma la decisión sin que el contacto inicial se sienta escalado. Buscar hacer el puente rápido con la persona que toma la decisión.
	Estamos satisfechos con los que tenemos ahora.	Cuáles son sus prioridades en este momento? / Que objetivos a largo plazo de expansión tiene su empresa? / Como ve el comportamiento del mercado frente a su negocio?	Inducir al cliente a adquirir los servicios de envía asegurando que con nosotros logrará los objetivos de expansión y crecimiento estableciendo una relación a largo plazo. Hacer caer en cuenta al cliente la variedad de nuestro portafolio de servicios.
	Transportamos la mercancía con nuestra propia gente.	Haga caer en cuenta que la operación propia requiere gran cantidad de recursos, control y seguimiento en la parte Operativa, Mantenimiento y Recurso Humano.	Procure señalarle al cliente las ventajas de tercerizar su operación con envía , así mismo resaltando la reducción de costos, responsabilidades y cumplimientos.
OBJECIONES AL PRECIO	Su servicio es muy costoso.	Cuando nos indica que el servicio es costoso a que se refiere? (Consultar las rutas o servicio en los que el cliente manifiesta que somos costosos - con que proveedor de transporte actualmente trabaja o comparte).	Conforme usted conoce al competidor, trayectos, tarifas y logra obtener un estimado de producción puede ofertar y de la misma forma compararse con la competencia en valores netos, siempre teniendo en cuenta la premisa de no hablar mal de la competencia.
	Su competidor lo hace por menos / Su precio está fuera de nuestro alcance.	Con que transportadora maneja su carga? / Le gustaría que revisáramos las rutas en las cuales usted me dice que el servicio es más económico? / Manejan algún tipo de Niveles de Servicio que estén atados al precio?	Una vez que el cliente hable de las rutas y nos de a conocer el nivel de servicio que le presta la competencia empiece a explicar el detalle de las rutas y los descuentos por producción, muéstrele las ventajas de trabajar con nosotros... servicio, cubrimiento, una flota eficiente y bien mantenida....
	Cuesta demasiado cambiar a sus servicios / Necesitamos un mejor precio.	Tiene algún contrato que le impida compartir carga? / Cuales son los requerimientos referente al precio? / Porque nos dice que le sale costoso cambiar cuesta?.	Inducir al cliente demostrándole que empezar a trabajar con nosotros no le va a subir los costos / Invitar al cliente a probar nuestros servicios en las zonas donde está presentando dificultades en su operación./ Para el caso de Mensajería puede recurrir a otorgar al cliente Envíos gratis de prueba.
	Nuestro sistema de compras es muy exigente.	Nuestra compañía se encuentra Certificada Integralmente, de tal manera que podemos cumplir a cabalidad con los requerimientos de su sistema de compras / Cuales son las exigencias de su sistema de compras?	Muestre la seguridad de que nuestros procedimientos y tarifas son competitivas / Muestre interés por conocer las exigencias del sistema de compras y que el procedimiento sea exigente / Inducir al cliente a que con nosotros puede lograr ahorros utilizando nuestros servicios.
	Tenemos que ver a varios proveedores.	Estoy de acuerdo y esperare el tiempo que usted indica para la evaluación de mas proveedores, sin embargo me podría comunicar o darme una fecha tentativa en la que usted tomaría la decisión? / Le parece bien si mientras evalúa a otros proveedores le envío la oferta comercial de servicios requeridos?	No deje pasar el tiempo ni los días... envíe la propuesta inmediatamente y establezca fechas de seguimiento sin incurrir en presión indebida.

TIPO	OBJECIONES	CONTRAOBJECIONES	TIPS PARA MANEJAR LA OBJECCION
	No aceptamos dentro de su estructura de fletes el cobro de Costo de Manejo, nosotros tenemos nuestra propia Póliza.	Conoce usted o que entiende por costo manejo? / Sabe porque se lo cobramos? / Que cubren sus pólizas?	El Costo de Manejo incluye otros componentes ajenos al seguro.
OBJECIONES AL VENDEDOR	Por favor envíeme la información por correo electrónico.	Le molesta o le incomoda si le dejo una propuesta en físico? También le envío a su correo la propuesta?	Siempre mantener la calma ante un cliente renuente / No pierda la oportunidad de ofrecer los servicios sin incurrir en presión al cliente / La mejor forma de desarmar a un cliente es con tranquilidad sin tomar a personal la actitud del cliente.
	Siempre maneje una buena imagen, deje hablar al cliente no lo presione... trate de entender la empresa, esto con el objetivo de		
OBJECIONES A LA EMPRESA	No me interesa trabajar con otra transportadora diferente a la que tengo.	Cuáles son sus prioridades en este momento? Cuál es su objetivo a mediano y largo plazo como empresa y como área? Que le gustaría que mejorara la transportadora con la que actualmente trabaja? / Permítame hacerle una propuesta y mostrarle nuestros servicios y tarifas / Cuales son las principales fortalezas de su transportador actual?	Mantenga la calma y tranquilidad frente al cliente - averiguar con quien está trabajando y comparar sin hablar mal del competidor /mostrar las ventajas por trayectos y tarifas etc...
	Nunca he tenido buenos resultados con ustedes.	Cuénteme que inconvenientes ha tenido? / Cuales son las variables que más afectan su negocio?	Nosotros hemos tenido una reingeniería en los proceso de la Operación Nacional. Hemos implementado Salir a las 08 a despacho y 08 a reparto. Categorizamos a nuestros clientes con el fin de ofrecer un mejor nivel de servicios y de acuerdo a lo que los clientes requieren y merecen. Hablar de las ventanas de atención.
	No me gusta su compañía.	Cuéntenos porque no le gusta nuestra compañía? / Que inconvenientes ha tenido con nosotros? / Le parecería bien si le hablo de nuestra compañía y las mejoras que hemos tenido?	Si es un cliente que trabajo con nosotros repita la respuesta anterior / Si es un cliente que no le gusta por rumores del mercado procure tratar los temas más recurrentes en los rumores, hable de las ventanas de atención y las mejoras en operaciones.
	No me gustan sus servicios, No tiene lo que necesitamos.	Indíquenos cuáles son sus necesidades para poder ofrecerle una propuesta atractiva / Cuéntenos que requerimientos especiales tiene su compañía en cuanto a los servicios?.	Haga énfasis en el tema de cubrimientos de las rutas nacionales y el amplio cubrimiento que se tiene gracias a los reexpedidos / Indague cuales son los requerimientos especiales y revise si maneja algún competidor conocido / Compárese sin hablar mal de la competencia / Finalmente como parte de la venta consultiva, si nosotros no podemos cumplir con el requerimiento del cliente ser sincero y no comprometerse con lo que no podemos cumplir.
	Hemos tenido una mala experiencia con su empresa.	Estamos mejorando nuestros procesos, le aseguramos que estas situaciones no se repetiran.	Nosotros hemos tenido una reingeniería en los proceso de la Operación Nacional. Hemos implementado Salir a las 08 a despacho y 08 a reparto. Categorizamos a nuestros clientes con el fin de ofrecer un mejor nivel de servicios y de acuerdo a lo que los clientes requieren y merecen. Hablar de las ventanas de atención.