



Manejo de Objeciones de Ventas


@SENAComunica
www.sena.edu.co

Nota: Espacio para logo o marca externa. El tamaño no debe superar el tamaño del logo SENA. **Eliminar este texto.**

TÉCNICAS DE VENTAS

Concepto, tipos y aplicabilidad

¿Qué son las Técnicas de Ventas?

- Métodos estructurados para guiar la decisión de compra.
- Permiten identificar necesidades y generar valor.
- Se adaptan al tipo de cliente y canal.





AIDA – Concepto y estructura

- Atención: captar interés inicial.
- Interés: conectar con necesidad.
- Deseo: generar valor emocional.
- Acción: inducir al cierre.

AIDA – Aplicabilidad

- Tipo de venta: B2C y retail.
- Canales: redes sociales, call center, e-commerce.
- Ejemplo: Oferta limitada con descuento.
- Gestión de objeciones: reforzar beneficio y urgencia.

SPIN Selling – Concepto

- Situation: preguntas de contexto.
- Problem: detectar dificultades.
- Implication: consecuencias del problema.
- Need-payoff: beneficio de la solución.





SPIN – Aplicabilidad

- Tipo de venta: B2B y alto valor.
- Canales: reuniones, videollamadas.
- Ejemplo: Implementación de CRM.
- Gestión de objeciones: prevención mediante diagnóstico.

Venta Consultiva Enfoque

- El vendedor actúa como asesor.
- Enfoque en necesidades específicas.
- Relación a largo plazo.





Venta Consultiva – Aplicabilidad

- **Tipo:** servicios y soluciones personalizadas.
- **Canales:** presencial, virtual, LinkedIn.
- **Ejemplo:** plan financiero personalizado.
- **Gestión de objeciones:** argumentos técnicos y demostración de valor.



Cross-selling y Up-selling

- **Cross-selling:** producto complementario.
- **Up-selling:** versión superior.
- **Objetivo:** aumentar ticket promedio.

Cross / Up Selling – Aplicabilidad

- **Tipo:** retail, banca, telecomunicaciones.
- **Canales:** call center, e-commerce.
- **Ejemplo:** seguro adicional o plan premium.
- **Gestión de objeciones:** justificar valor adicional.





Matriz Comparativa de Técnicas

- **AIDA:** emocional – ventas rápidas – B2C.
- **SPIN:** racional – diagnóstico – B2B.
- **Consultiva:** relacional – asesoría – servicios.
- **Cross/Up:** incremental – fidelización – omnicanal.



Conclusiones

- No existe una técnica única universal.
- Depende del tipo de cliente y canal.
- Todas apoyan el manejo estratégico de objeciones.
- El vendedor moderno combina varias técnicas.



GRACIAS



@SENACOMUNICA

www.sena.edu.co

Líneas de atención al ciudadano, empresarios y PQRS:

Bogotá: +(57) 601 736 60 60

Línea gratuita resto del país: 018000 91 02 70

Línea nacional: +(57) 601 546 15 00