

REFUTACIÓN DE LAS OBJECIONES

Durante una negociación es habitual que las partes expresen dudas, desacuerdos o rechacen parte de las propuestas presentadas. Estos planteamientos se conocen como **objeciones**, y manejarlos correctamente es clave para avanzar hacia un acuerdo sin romper la relación.

Refutar objeciones no significa imponer, sino responder con argumentos claros, respetuosos y persuasivos, para transformar el conflicto en una **oportunidad de acuerdo**.

Las objeciones pueden surgir por falta de información o claridad, temor a asumir riesgos, percepción de desequilibrio en los beneficios, experiencias negativas previas o la necesidad de mejorar condiciones.

Tipos comunes de objeciones:

Tipo de objeción	Ejemplo
Precio o costo	“Eso es muy caro para nuestro presupuesto”
Tiempo o plazos	“No podemos esperar tanto para la entrega”
Condiciones de pago	Necesitamos más flexibilidad en el financiamiento”
Falta de confianza	“No tenemos antecedentes suficientes de su empresa”
Comparación con la competencia	“Otra empresa nos ofrece más por menos”

A continuación, se presentan algunas técnicas para refutar objeciones:

Escucha activa. Antes de responder, escucha sin interrumpir. Esto demuestra respeto y permite entender el fondo de la objeción.

Validación. Muestra que comprendes su preocupación:

- “Entiendo que el precio pueda parecer elevado...”

Clarificación. Pide más información si es necesario:

- “¿Podría especificar cuál parte del costo le preocupa más?”

Argumentación con beneficios. Vuelve a presentar tu propuesta destacando lo que gana la otra parte:

- “Es cierto que el costo es mayor, pero incluye garantía extendida y mantenimiento gratuito, lo que representa un ahorro a largo plazo.”

Uso de evidencia. Presenta datos, casos de éxito, testimonios u otros recursos que refuercen tu propuesta.

Propuesta alternativa. Ofrece una variante razonable sin ceder tu valor esencial:

- “Podemos mantener el precio si reducimos el volumen inicial y lo ampliamos en fases”.

Reformular la objeción como oportunidad

- “Entonces, ¿le gustaría un plan que reduzca el riesgo en los primeros meses? Podemos trabajar en eso”.

Ejemplo práctico

Objeción:

"Sus plazos de entrega son demasiado largos."

Refutación eficaz:

"Comprendemos su urgencia. Nuestros estándares de calidad requieren tiempo, pero podemos ofrecerle un primer lote parcial en 7 días mientras terminamos el resto. Esto les permite comenzar sin comprometer la calidad".

Debemos **evitar** los siguientes errores comunes al refutar objeciones:

- Interrumpir o discutir.
- Tomarse la objeción como algo personal.
- Responder sin entender el motivo real.
- Ceder demasiado rápido sin obtener algo a cambio.

Referencias:

Ury, W. (2016). El poder de un NO positivo: Cómo decir no y aun así llegar a acuerdos. Editorial Urano.