

20

LAS OBJECIONES NO SON AMARGAS SI NO TE LAS TRAGAS

La confesión es buena para el alma. Debo admitir que, cuando apenas empezaba en mi labor como procurador de fondos, odiaba las objeciones. Me sentía acobardado, justo como el Hombre de Hojalata temblando de miedo frente al Mago de Oz.

Pero ahí estaba, había terminado una perfecta y deslumbrante presentación. Podía ver como mi prospecto estaba tramando lanzarme de frente una objeción inventada. Sentí el deseo de correr para protegerme. ¿Qué haces cuando estás parado en un cruce de caminos y no hay señales en ninguna dirección?

Ahora me doy cuenta que las objeciones son en realidad tus mejores amigas. Son generalmente el modo en que los prospectos enmascaran sus preocupaciones para que los ayudes y así obtengan mayor información.

Por eso es que hoy fomento las objeciones. ¡Si, lo hago! Pruebo con aquellas que no se han tocado o que están veladas.

Esto es lo que se. Una donación de cualquier nivel, no se hará hasta que cualquier inquietud esté completamente satisfecha, sin importar que tan inapropiada o trivial sea.

La objeción puede proyectarse como un asalto personal, peor aún como si fuese un ataque. Pero no lo es. Tu primer impulso es estar a la defensiva, golpear de regreso, pero no lo hagas.

Recuerda, tu trabajo no es prevalecer, golpear y ganar. Tu trabajo es resolver la objeción y ganar un nuevo adepto.

Me gusta la historia de un capataz, que pese a haberse dedicado al trabajo muy arduamente, no había sido promovido en los últimos diez años. Cuando alguien le preguntó cuál sería la explicación a la falta de su avance, el simplemente respondió: “Hace muchos años tuve una discusión con mi supervisor y con mis argumentos le gané”

Tu éxito depende de tu habilidad para ir de una objeción a otra sin perder el optimismo o el entusiasmo.

Prueba más, pregunta. Ve al fondo de sus inquietudes; mantente equilibrado, considerado, interesado, completamente anuente, confidente y positivo. Haz lo que dice la etiqueta posterior del frasco de Mayonesa Hellman's: ¡Manténgase frío, no se congele!

Para mí, las objeciones eran la peor parte de la entrevista, pero finalmente entendí que éstas son como las piedras de un molino, o te trituran o te pulen; lo que suceda depende de ti.

Si tú no respondes a todas las posibles objeciones, no lograrás el donativo que esperas obtener.

21

GRANDES OPORTUNIDADES APARECEN A TU LADO EN FORMA DE OBJECIONES

Te daré una serie de objeciones típicas que puedes encontrar y la clase de respuesta que debes dar.

Mencionaré como ejemplo un Hospital, aunque sin importar el tipo de institución, las objeciones son casi siempre las mismas.

En este capítulo, te daré una fórmula que acostumbro usar; es muy simple: *Sientes*, *Sentí*, *Sé*. Creo que esto será de gran ayuda para ti.

Sientes, indica con claridad, que tu realmente haz escuchado las objeciones de la persona. *Sentí*, es señal de que lograste una empatía con su situación y *Sé* demuestra que hay una solución positiva.

Y realmente funciona.

Una palabra de precaución. Yo no usaría este acercamiento más de dos veces en una sesión con la misma persona, tres veces es demasiado. Después de un rato, tu prospecto te dirá: ¡Entiendo a donde quieres llegar!; No menciones más ese asunto de: *siento, sentí y sé!*

Aquí tienes estos tres ejemplos: (encontrarás más en el Apéndice B)

OBJECION: *No puedo tomar la decisión ahora mismo. Tengo que platicarlo con...*

RESPUESTA: No me sorprende del todo. Tenía el presentimiento de que estamos hablando acerca de un donativo mayor al que anticipaba. Tómate tu tiempo y háblalo con tu esposo, incluso quizá con tu contador. ¿Por qué no fijamos una fecha en la que sea factible verlos a tí y a tu esposo juntos? Quisiera tener la posibilidad de hablarle del programa y quizá así sea más fácil para mí convencerlo de lo urgente que es su generoso donativo. ¿Cuándo consideras conveniente vernos la próxima vez?

• **O, Sientes, Sentí y Sé:**

Se como *te sientes* acerca de tomar una decisión de inmediato; de hecho, a mí me disgusta que me presionen para hacer algo. Por eso, cuando me preguntaron que si quería donar, me *Sentí* exactamente como ahora te sientes. Necesitaba más tiempo, quería una oportunidad para revisarlo con mi esposa y también checar con mi contador para ver cuando sería el mejor momento de realizarlo. *Supe* que si no podía actuar inmediatamente, una pequeña demora me sería muy útil y así, no estaría fuera del programa y de la motivación que me atrajo hacia él.

Sin embargo, sabía que había una fecha límite para las personas que estaban trabajando en el Hospital; así que prometí que tendrían mi respuesta en menos de una semana. Vaya, la mayoría no toma más tiempo para decidirlo. ¿Cuándo será bueno volvernos a ver? ¿Puede ser en dos semanas?

OBJECTION: *Déjame el material y la carta de petición. Le echaré un vistazo y luego por correo les mando el cheque con el donativo.*

RESPUESTA: No tengo con que responderte. Estoy muy complacido por el interés que muestras en apoyar el programa, pero esta campaña es tan importante para mí... y espero que también lo sea para tí...por lo que quisiera estar presente para discutir el siguiente paso contigo. Me comprometí a hacer todo lo que estuviera en mi mano para poder llevar esto de manera personalizada, así que quisiera tener la certeza, de platicarte una vez más acerca de la Carta Intención. ¿Cuándo será bueno verte de nuevo? ¿Tienes por ahí un calendario, podríamos vernos en dos semanas?

• *O, Sientes, Sentí y Sé:*

Se lo que *Sientes*. Yo *Sentí* que me presionaban a firmar algo de lo cual más adelante me podría arrepentir; por eso, pedí un poco más de una semana para pensármelo. La persona que me llamó, me explicó lo importante que era entregar la Carta Intención en persona, para revisar cualquier duda que yo tuviera cuantas veces fuera necesario.

Dijo: no te preocupes, no trataré de convencerte para que tu donativo sea mayor... no tengo por qué hacerlo.

En la segunda visita, *Supe* que tendría aún más ayuda. Había ciertas preguntas sin respuesta y las mencioné en esa sesión.

Tan pronto me enganché, hicimos algunos arreglos especiales en lo referente a los pagos, los cuales me darían ventajas. Realmente nunca podría haber sabido de todo esto, si no hubiera sido por la segunda visita. Toma tu calendario y veamos cual es la mejor fecha para platicar juntos de nuevo. ¿Cómo ves en dos semanas?

OBJECION: *Es el peor momento para pedirme un donativo. Estoy al tope con los gastos de la boda de mi hija además de un hijo entrando a la Universidad.*

RESPUESTA: Sé en lo que estás metido, yo ya he pasado por esas. Entiendo que estás bastante ahorcado pero independientemente, pienso que te gustaría discutir acerca del programa del Hospital, así como por lo que te inclinarías a hacer si no tuvieras todos esos gastos extras ahora mismo.

Si estás tan interesado en nuestro hospital como yo creo, será más fácil encontrar el momento para que, quizá en dos años más realices tu primer pago.

Lo más importante para el éxito de esta campaña y lo que necesitamos saber por ahora, es la intención de cada uno. Hablemos de lo que te gustaría hacer ya que estés fuera de todos esos gastos.

• *O, Sientes, Sentí y Sé:*

Sé exactamente como te *Sientes*; las colegiaturas y los gastos de los chicos parece que nunca se acaban, pero por gracia acabarán. Somos muchos los que un día, *Sentimos* lo mismo que tú ahora y este es el arreglo al que entonces llegamos.

Supimos que, para hacer que lo esencial del asunto siguiera su curso, lo más importante sería determinar la cantidad que amigos como tú, quisieran aportar cuando tuvieran menos gastos que los acostumbrados. Solamente déjame saber cuál será tu intención y con gusto la reportaré.

No es ninguna atadura de tipo legal, es simplemente que expreses tu intención de lo que te gustaría hacer. Sólo si podemos sumarlo a los totales, fomentaremos el ánimo de todos.

•••

Las objeciones son difíciles, pero es esencial probar y encontrar si existe un problema real. En la obra maestra de Schubert, *Der Hirt Auf Dem Felsen – El pastor de la roca*, él escribió: “Me consume la pena, es el fin de mi alegría. La esperanza me abandona” Yo, ¡Conozco el sentimiento!

Pero créeme, las objeciones son tus amigas porque te conducen hacia el donativo.

**Nota: En el APENDICE B encontrarás
más objeciones y respuestas**