

Guía práctica para abordar objeciones del paciente

Guía completa — desarrollo íntegro del protocolo, guiones, variaciones, objeciones e indicadores.

Guía práctica para abordar objeciones del paciente

El problema

Un presupuesto bien presentado puede detenerse igual si el equipo no distingue la objeción real detrás de una frase como "lo voy a pensar" o "está caro".

Principio

No se debe intentar "romper" una objeción antes de comprenderla: la primera respuesta puede ocultar la barrera real; se debe escuchar y clarificar primero.

Los guiones son estructuras adaptables para comprender, aclarar y ayudar al paciente a decidir de manera informada — no textos rígidos que se recitan automáticamente.

Protocolo

1. Escuchar la objeción completa sin interrumpir.
2. Identificar la objeción real antes de responder: la frase textual puede no ser la barrera de fondo.
3. Usar una pregunta de exploración para separar el motivo concreto.
4. Responder con la orientación sugerida, nunca con presión ni promesas.
5. Registrar la objeción expresada y la barrera real identificada.
6. Acordar un próximo paso observable.

Matriz de objeciones

El paciente dice	Objetivo	Respuesta base	Próxima acción
Lo voy a pensar	Identificar qué necesita evaluar	Es totalmente válido pensarlo. ¿Qué parte necesitas revisar: el valor, el tiempo o alguna duda sobre el tratamiento?	Resolver o agendar seguimiento con fecha
Está caro	Separar monto total de forma de pago	Entiendo. ¿La principal preocupación es el monto total o la forma de pago?	Explicar plan, etapas o medios reales
Déjame ver y te aviso	Evitar pérdida de continuidad	Perfecto. Para que no se enfríe el plan, dejemos al menos el siguiente paso agendado.	Acordar cita o fecha de contacto
No tengo tiempo	Comprender limitación concreta	Entiendo. ¿La dificultad está en la duración del tratamiento, en los horarios o en comenzar ahora?	Ofrecer opciones reales
Me da miedo	Devolver control y resolver duda clínica	Gracias por decirlo. ¿Qué es lo que más te preocupa del tratamiento?	Contener y derivar al profesional cuando corresponda

El paciente dice	Objetivo	Respuesta base	Próxima acción
Quiero comparar	Comprender criterio de decisión	Claro. ¿Qué información necesitas comparar para tomar una decisión con claridad?	Entregar información verificable y acordar seguimiento

Frases recomendadas — solo cuando son verdaderas

- "Plan de tratamiento."
- "Solución indicada."
- "Inversión en tu salud."
- "Vamos paso a paso."
- "Alternativas válidas para tu caso."
- "Primer paso."
- "Siguiente acción."
- "Para ayudarte bien."
- "¿Qué necesitas evaluar?"
- "¿Qué te acomoda?"

Frases a evitar

- "Esto es caro."
- "Es lo que hay."
- "Si no lo haces ahora después será peor."
- "¿Quieres abonar?"
- "Tienes que decidir ahora."
- "Es una oportunidad única", salvo que exista una condición verificable y aun así pueda explicarse con términos concretos.
- "Te garantizamos el resultado."
- Cualquier afirmación clínica no entregada por el profesional.

Errores frecuentes

- Responder a la frase textual sin identificar la barrera real.
- Usar presión, urgencia falsa o promesas de resultado para "romper" la objeción.
- Ofrecer descuentos o condiciones no autorizadas para cerrar más rápido.

Checklist de implementación

- ☐ ¿Se identificó la objeción real antes de responder?
- ☐ ¿La respuesta usó una pregunta de exploración en vez de presión?
- ☐ ¿Se registró la objeción y el próximo paso acordado?

Indicadores

- Objeciones registradas por presupuesto presentado.
- Porcentaje de objeciones con próximo paso acordado.

Acción inmediata

1. Revisar los últimos cinco presupuestos no cerrados y clasificar la objeción real detrás de cada uno usando la matriz práctica.