



Anexo G

30 Objeciones comunes en la venta y gestión de micro créditos Grupales

Anexo G OBJECIONES COMUNES EN LA VENTA Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS GRUPALES

Anexo G

ANEXO G: OBJECIONES COMUNES EN LA VENTA Y GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS GRUPALES

La venta y gestión de microcréditos grupales presenta dinámicas únicas debido a su naturaleza colectiva y al concepto de deuda solidaria. Los asesores se enfrentan a objeciones que no solo provienen de la necesidad o capacidad de pago individual, sino también de la interrelación y confianza dentro del grupo. Comprender y manejar estas objeciones es crucial para el éxito de la originación y la sostenibilidad de la cartera.

Este anexo te proporciona una guía detallada de objeciones comunes que surgen en las etapas clave del ciclo de vida del microcrédito grupal, junto con enfoques prácticos para que el asesor pueda abordarlas.

1. Objeciones en la Etapa de Originación (Prospección, Negociación, Orientación)

En esta fase, el asesor busca formar nuevos grupos o integrar miembros, explicar el producto, negociar las condiciones y orientar sobre las responsabilidades. Las objeciones suelen girar en torno a la comprensión del modelo, la confianza y la viabilidad del grupo.

Objeción Común del Cliente	Pregunta Clave / Enfoque para el Asesor	Notas / Contexto
1. "No necesito un crédito, tengo mis ahorros."	"¿Qué pasaría si surge una emergencia en su negocio o familia y tuviera que usar esos ahorros? Este crédito le permite mantener su capital seguro mientras invierte en su crecimiento."	Reencuadrar el crédito como una herramienta de apalancamiento y protección de ahorros. No es para subsistir, sino para crecer.
2. "No quiero un crédito grupal, prefiero uno individual."	"¿Entiendo su preferencia. Sin embargo, ¿sabía que el crédito grupal le permite acceder a montos que quizás individualmente no calificaría, y además fomenta una red de apoyo mutuo que impulsa su crecimiento?"	Destacar los beneficios del modelo grupal (acceso a mayor capital, apoyo, disciplina). Reconocer la preferencia individual pero mostrar el valor colectivo.
3. "Ya me prestaron en	"¿Me alegra que esté activo. ¿Qué es lo que más valora de su crédito actual y qué desafíos enfrenta? Podemos	Indagar sobre la experiencia actual para encontrar puntos de dolor y diferenciar

Objeción Común del Cliente	Pregunta Clave / Enfoque para el Asesor	Notas / Contexto
otro lado / con otra financiera."	ofrecerle condiciones más flexibles, montos más adecuados o un proceso de acompañamiento diferente."	la propuesta de valor del microcrédito grupal (asesoría, cercanía).
4. "Los requisitos son muchos / el proceso es complicado."	"Comprendo que al principio pueda parecer mucha información. Mi rol es simplificarle cada paso. ¿Qué parte del proceso le genera más dudas? Le aseguro que una vez que entendemos su negocio, el trámite es ágil y yo le guiaré."	Desglosar el proceso en pasos sencillos. Enfatizar el acompañamiento personalizado del asesor.
5. "Tengo mala experiencia con créditos grupales pasados."	"Lamento mucho esa experiencia. ¿Podría compartirme qué fue lo que sucedió? En [Nombre de su Banco/Financiera], nos enfocamos en una orientación clara, en el apoyo al grupo y en la transparencia para asegurar que su experiencia sea totalmente diferente y positiva."	Validar la preocupación, empatizar y diferenciar el modelo del banco actual, haciendo hincapié en la capacitación y el seguimiento al grupo.
6. "No conozco a nadie para formar un grupo."	"Entiendo que encontrar personas de confianza puede ser un reto. Sin embargo, ¿conoce a otros emprendedores en su comunidad o mercado que podrían tener necesidades de financiamiento similares? Podríamos explorar juntos posibles perfiles y cómo formar un grupo sólido."	Ofrecer apoyo en la búsqueda y calificación de posibles miembros, quizás sugiriendo contactos indirectos o vecinos.
7. "¿Qué pasa si alguien del grupo no paga?" (Miedo al deudor solidario)	"Es una preocupación muy válida y fundamental. Justo por eso, la selección del grupo es crucial. Si un miembro no cumple, los demás son solidarios. Pero esto es una fortaleza: el grupo mismo se apoya para evitar el incumplimiento, y nosotros brindamos capacitación para elegir y fortalecer esos lazos."	Aclarar la responsabilidad solidaria, pero reencuadrarla como un mecanismo de fortaleza, cohesión y apoyo mutuo. Destacar el proceso de capacitación y selección de miembros.
8. "La tasa de interés me parece alta."	"Comprendo su percepción sobre la tasa. Sin embargo, el microcrédito grupal no es solo una tasa, es acceso a capital sin garantías tradicionales, es asesoría constante, es una red de apoyo y es un proceso de desembolso	Explicar el valor agregado que justifica la tasa (accesibilidad, rapidez, asesoría, modelo de confianza) frente a créditos tradicionales.

Objeción Común del Cliente	Pregunta Clave / Enfoque para el Asesor	Notas / Contexto
	muy ágil. ¿Qué valor le da usted a estos elementos que le permiten hacer crecer su negocio?"	
9. "No tengo tiempo para las reuniones semanales."	"Sé que su tiempo es muy valioso. Las reuniones semanales son cortas, de [X] minutos, y son clave para el éxito del grupo, para aprender y para asegurar el progreso de todos. ¿Podríamos buscar un horario que se ajuste mejor a su rutina?"	Resaltar la importancia de las reuniones para la disciplina, el apoyo y la rendición de cuentas, buscando flexibilidad en el horario si es posible.
10. "No entiendo cómo funciona lo del aval solidario."	"Es vital que esto quede claro. En términos sencillos, el aval solidario significa que cada miembro del grupo respalda el pago de los demás. Esto nos permite confiar en ustedes sin pedir garantías tradicionales. Mi compromiso es explicarle con ejemplos cómo funciona esto y qué beneficios trae para todos."	Explicar el concepto de forma clara, con ejemplos, y enfatizar que es la base para acceder al crédito sin requisitos como bienes inmuebles.

1.2. Objeciones en la Etapa de Formalización (Calificación y Aprobación)

Una vez que la solicitud grupal ha sido presentada, los clientes pueden tener inquietudes sobre el proceso interno del banco, los tiempos y los resultados. El rol del asesor es mantener la transparencia, gestionar expectativas y reforzar la relación.

Objeción Común del Cliente	Pregunta Clave / Enfoque para el Asesor	Notas / Contexto
1. "¿Cuánto va a tardar mi crédito ya que se lleve la solicitud?"	"Comprendo su entusiasmo y su necesidad. Nuestro proceso es ágil. Una vez que tenemos toda la documentación completa del grupo, el tiempo promedio de respuesta de aprobación es de [X] días hábiles. Yo le estaré informando puntualmente cualquier novedad."	Dar un estimado de tiempo claro y real. Reforzar el compromiso del asesor de mantener informado al cliente.
2. "¿Y si no nos autorizan todo el monto que pedimos?"	"Es una pregunta muy válida. Nosotros evaluamos la capacidad de pago del grupo y de cada miembro para asegurar	Ser transparente sobre el proceso de evaluación. Ofrecer

Objeción Común del Cliente	Pregunta Clave / Enfoque para el Asesor	Notas / Contexto
	que el crédito sea sostenible. Si por alguna razón el monto inicial no fuera el autorizado, le explicaremos el porqué y exploraremos opciones para ajustarlo a lo que mejor les funcione."	proactividad en la búsqueda de soluciones o explicaciones claras.
3. "¿Qué tengo que hacer mientras esperamos la respuesta?"	"Por ahora, la parte más importante ya la hicieron: presentar la solicitud completa. Mi recomendación es que sigan con sus negocios como de costumbre. Yo seré su enlace directo y les avisaré si se requiere algo adicional. ¿Hay alguna pregunta que tenga sobre su negocio en este momento?"	Tranquilizar al cliente, delegar la espera en el asesor y ofrecerse para cualquier otra consulta de negocio.
4. "¿Es seguro que nos van a autorizar el crédito?"	"Siempre buscamos que nuestros clientes sean aprobados, y hemos trabajado juntos para que su solicitud esté lo más sólida posible. Nuestro comité de crédito realiza una evaluación exhaustiva. Mi compromiso es acompañarlos en este proceso y asegurar que se cumplan todos los requisitos."	Evitar prometer una aprobación del 100%, pero transmitir confianza en el proceso y en el trabajo realizado.
5. "Mis amigos/familiares ya llevan mucho esperando su crédito en otro banco."	"Entiendo que escuchar esas experiencias genere inquietud. Cada institución y cada solicitud son distintas. En [Nombre de su Banco/Financiera], hemos optimizado nuestros tiempos de respuesta para ser eficientes. Nuestro objetivo es que no tengan que esperar más de lo necesario."	Validar la inquietud del cliente, pero diferenciar el proceso y la eficiencia del propio banco.

2. Objeciones en la Etapa de Proceso Post Venta (Cobranza)

Una vez desembolsado el crédito, la gestión del pago es crítica. Las objeciones en esta fase suelen estar ligadas a la liquidez, a problemas operativos, a la dinámica del grupo o al desconocimiento de la responsabilidad solidaria.

Objeción Común del Cliente	Pregunta Clave / Enfoque para el Asesor	Notas / Contexto
1. "No tengo el dinero para pagar hoy."	"Comprendo. ¿Cuál es el motivo y cuándo cree que podría tenerlo? Recuerde que el pago grupal es importante y, si todos cumplen, se abren las puertas a futuros créditos y mayores montos. ¿Podemos buscar una solución rápida para que no afecte al grupo?"	Indagar la causa, recordar el impacto en el grupo y en futuras oportunidades. Ofrecer posibles alternativas si aplican (reestructuras puntuales, apoyo del grupo).
2. "El que no pagó fue otro del grupo, yo sí pagué mi parte."	"Entiendo que usted haya cumplido, y eso es excelente. Sin embargo, en el crédito grupal, la responsabilidad es de todos. Como deudores solidarios, el éxito del grupo depende del pago de cada miembro. ¿Qué podemos hacer juntos para que el grupo cumpla hoy?"	Aclarar firmemente el concepto de deudor solidario. Evitar la confrontación directa, pero redirigir a la responsabilidad colectiva y al "qué podemos hacer <i>juntos</i> ".
3. "Alguien del grupo se fue / desapareció."	"Lamento escuchar eso, es una situación difícil para el grupo. Sin embargo, el compromiso de pago recae en los miembros restantes. ¿Qué plan tiene el grupo para cubrir esa parte y no afectar su historial? Estamos aquí para apoyarles a encontrar una solución."	Reafirmar la responsabilidad de los miembros restantes. Ofrecer apoyo del banco para encontrar soluciones (ej. recalendarización si aplica, búsqueda del miembro).
4. "Mi negocio no vendió lo suficiente esta semana."	"Comprendo que el negocio tiene altibajos. ¿Cuánto le falta para completar su pago? Recuerde que la disciplina de pago es fundamental para que su negocio siga teniendo acceso a financiamiento y el grupo mantenga un buen historial."	Mostrar empatía, pero mantener el enfoque en la obligación de pago. Proponer un plan para cubrir el faltante y anticipar futuras bajas en ventas.
5. "La fecha de pago me cae mal, prefiero otro día."	"Entiendo que le sea complicado. La fecha de reunión se estableció para la comodidad de la mayoría, pero la puntualidad es clave para el registro de pagos. ¿Podríamos buscar una alternativa para este pago, y quizás el grupo pueda evaluar un ajuste para futuros ciclos?"	Explicar la importancia de la fecha para la operativa del banco y del grupo. Ser flexible puntualmente pero promover la adherencia a la regla.
6. "Ya pagué mi parte, el resto es	"Agradezco que usted haya cumplido con su parte. Pero, como le	Reforzar el concepto de deuda solidaria y el impacto

Objeción Común del Cliente	Pregunta Clave / Enfoque para el Asesor	Notas / Contexto
problema de ellos."	explicamos al inicio, todos en el grupo son deudores solidarios. El crédito es uno solo para todos. ¿Cómo podemos asegurar que los otros miembros cumplan hoy para evitar problemas al grupo y a usted?"	directo en el historial de crédito del cliente que sí pagó.
7. "No vine a la reunión porque tenía que trabajar."	"Comprendo que su trabajo es su prioridad. Sin embargo, las reuniones de pago son esenciales para mantener el buen historial del grupo. ¿Hay un momento específico en el día que podamos coordinar para que realice su pago sin interferir con su trabajo?"	Enfatizar la importancia de la reunión de pago. Buscar una solución práctica para el cobro individual fuera de la reunión si es necesario.
8. "No me avisaron que había que pagar hoy."	"Disculpe si la comunicación no fue clara. Siempre recordamos la fecha de pago en [mencionar canal: la reunión anterior, por mensaje, etc.]. ¿Cómo podemos asegurarnos de que reciba los recordatorios de manera efectiva en el futuro?"	Verificar el canal de comunicación. Recordar la responsabilidad del cliente de estar al tanto de sus obligaciones.
9. "Estoy enfermo / tuve una emergencia y no puedo pagar."	"Lamento mucho su situación y espero que se recupere. Entiendo que hay imprevistos. ¿Cuánto de su pago podría cubrir hoy? ¿O cuándo sería la fecha más próxima en la que podría regularizar? Es vital que el grupo no se vea afectado."	Mostrar empatía, pero mantener la firmeza sobre la necesidad del pago. Buscar una fecha compromiso o un pago parcial.
10. "Si no pagan los demás, ¿me van a cobrar a mí todo?"	"Esa es la responsabilidad del aval solidario. Si el grupo no cumple, el compromiso recae sobre cada uno de ustedes. Por eso, mi trabajo es apoyarlos para que el grupo funcione, y el suyo es asegurarse de que todos cumplen. ¿Qué estrategia puede tomar el grupo para que esto no suceda?"	Aclarar la implicación del deudor solidario, pero también empoderar al cliente para que influya en el cumplimiento del grupo. Promover la acción colectiva.