

Common Objections

“I don’t remember sending the form”

Response: Read off info from the form, remind them it was something they received in the mail, filled out, and mailed back. Let them know you have their signature here and it’s ok if they don’t remember, some people don’t, explain to them what mortgage protection or final expense insurance is then continue with the script.

“Now is not a good time”

Response: Not a problem. What time do you and your spouse generally get off work? Okay, I am a field underwriter and in your area on (date & time) to get you this information you requested. It takes 10- 15 minutes to get you this information. Does that sound fair to you?

“Already took care of it”

Response: “Great! I’m assuming you like most clients you filled out multiple forms to get the best offer correct? Okay, our program is different because you receive Premier rates without a physical exam. We are the only one with access to this program. I am a field underwriter and in your area on day & time and it will take him 10 minutes to improve your coverage. Does (day & time); works for you about 10 minutes? please grab a pen and write down (agent name, mortgage protection appointment for date & time)

“I’m not interested.”

Response: “Not interested in being obligated is actually common so I need to make this perfectly clear; you are not under any obligation to enroll in coverage and there is no cost for this service. At this point we are fulfilling your request to determine what you are eligible for, your benefits, and your exact rates. What you do with that information is completely up to you. I have you at age ____; and as a non-smoker/smoker, is that correct?”

“I just want the price.”

Response: “Great, that’s the purpose of my call.” This is a non-medical death benefit that requires us to verify your health which we can’t do over the phone. What time do you and your spouse get home from work on Monday? Ok, I am a field underwriter in your area on (date & time). It takes 15 minutes to get you this information.

If they still push back...(client name); it says here you’re married, when you die instead of having the home paid off for her, she’ll be stuck covering the entire mortgage payment. Is that something she’ll be able to afford without your income? In most situations, the surviving spouse can afford the mortgage and all the monthly bills and ends up losing the home. The protection is to make sure that doesn’t happen. Look (client name) I’m not here to pressure you or sale you, that’s not how this works but I’ve seen and heard of too many situations where a wife or worse, single mother is in a situation where she’s lost her home, no additional income, and in severe financial hardship. I don’t even know if you’re going to qualify for this or not so let’s at least see if this is even an option for you, you can review your rates, and if it makes sense great. If not, at least you made the effort to consider it. I am out in your area on (date & time); does that work to get you this information for 10-15 minutes? Ok, great. Please grab a pen and write down (agent name) (date) at (time); for mortgage protection information.

Objeciones comunes

"No recuerdo haber enviado el formulario"Respuesta: Lea la información del formulario, recuérdales que fue algo que recibieron por correo, llenaron y devolvieron. Hágalos saber que tiene su firma aquí y que está bien si no lo recuerdan, algunas personas no lo hacen, explíqueles qué es la protección de la hipoteca o el seguro de gastos finales y luego continúe con el guión.

"Ahora no es un buen momento"Respuesta: No hay problema. ¿A qué hora salen usted y su cónyuge generalmente del trabajo? Bien, soy un agente licenciado y estaré en su área el (fecha y hora) para darle la información que solicitó. Se tarda 10-15 minutos en darle esta información. ¿Le parece bien?

"Ya me he ocupado de ello"Respuesta: "¡Grandioso! Asumo que como la mayoría de los clientes rellenan múltiples formularios para obtener la mejor oferta, ¿correcto? Bien, nuestro programa es diferente porque usted recibe tarifas de primera sin un examen físico. Somos los únicos con acceso a este programa. Soy un agente con licencia del Estado y estaré en su área en día y hora y le tomará 10 minutos para revisar sus opciones y mejorar su cobertura. ¿Trabaja (día y hora); Por favor, tome un bolígrafo y anote (nombre del agente, cita para la protección de la hipoteca, la fecha y la hora)

"No me interesa".Respuesta: "No estar interesado es algo común, así que necesito dejar esto perfectamente claro; no está obligado a inscribirse en la cobertura y no hay ningún costo por este servicio. En este momento estamos cumpliendo con su solicitud para determinar a qué tiene derecho, sus beneficios y sus tarifas exactas. Lo que haga con esa información depende completamente de usted. Te tengo a la edad ...y como no fumador/fumador, ¿es eso correcto?"

"Sólo quiero el precio".Respuesta: "Genial, ese es el propósito de mi llamada". Este es un beneficio de muerte no médico que requiere que verifiquemos su salud, lo cual no podemos hacer por teléfono. ¿A qué hora llegan usted y su cónyuge del trabajo el lunes? Bien, soy agente licenciado por el Estado y estaré en su área el (fecha y hora). Toma 15 minutos darle esta información.

Si aún así ponen objeciones...(nombre del cliente); aquí dice que estás casado, cuando mueras en vez de tener la casa pagada para su pareja esta estará atascada cubriendo todo el pago de la hipoteca. ¿Es eso algo que su cónyuge podrá permitirse sin tus ingresos? En la mayoría de los casos, el cónyuge superviviente no puede pagar la hipoteca y todas las facturas mensuales y termina perdiendo la casa. La protección es para asegurarse de que eso no suceda. Mire (nombre del cliente) No estoy aquí para presionar o venderle, no es así como funciona esto, pero he visto y oído de demasiadas situaciones en las que una esposa o peor aún, una madre soltera se encuentra en una situación en la que ha perdido su casa, sin ingresos adicionales, y en graves dificultades financieras. Ni siquiera sé si vas a cualificar para esto o no, así que al menos veamos si esto es una opción para ti, puedes revisar tus opciones, y si tiene sentido perfecto y si no al menos hiciste el esfuerzo de considerarlo. Estoy en tu área el (fecha y hora); ¿eso funciona para darte esta información por 10-15 minutos? Bien, genial. Por favor, coge un bolígrafo y escribe (nombre del agente) (fecha) a las (hora); para la información de protección de la hipoteca.