

Возражения – это здорово!

Мастер работы с возражениями

Какие возражения?

Как выработать *правильное отношение к возражениям?*

У меня мало знакомых

У меня не получится

Я не умею продавать

У меня нет времени

Я не верю

У меня нет денег

Это несерьезная работа

Я не хочу обманывать людей

Меня никто не поймет

Сейчас кризис


У меня мало знакомых

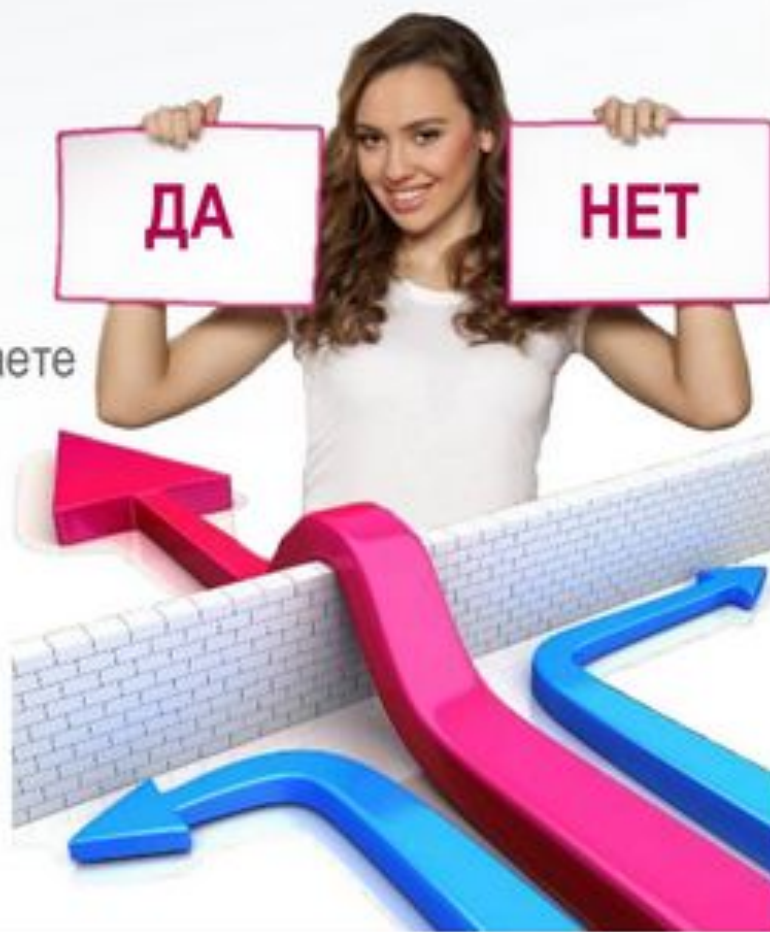
Это пирамида

Мне некогда этим заниматься

Аксиомы

правильного отношения к возражениям

- Возражения в природе и бизнесе – это сопротивление во время движения
-  естественный отбор
- Работая с возражениями, Вы нарабатываете личные качества
- Работа с возражениями – это отработка статистики
- То, что говорят люди, - не всегда правда



Тема: *Пошаговая технология
работы с возражениями*



Существует *два типа возражения*



Тип 1. Скрытый вопрос

Если в человеке заметен интерес к теме разговора

«То, что вы рассказали, конечно интересно, но у меня довольно немного свободного времени»



Тип 2. Отговорка

Если человек иронизирует, критикует, интереса не проявляет

«Да, это все несерьезно, у меня нет на это времени!»



Шаг 1. *Определите тип возражения*

Шаг 1. Определяем
тип возражения

↓
Скрытый
вопрос

↓
Шаг 3. Технология
работы
с возражениями

Если человек возражает в форме
скрытого вопроса – переходим к...

Шаг 3. Технология работы
с возражениями



Шаг 1. *Определите тип возражения*

Шаг 1. Определяем тип
возражения

Отговорка

Шаг 2. Пробуждение
желаний

Если человек возражает в форме
отговорки – переходим к...

Шагу 2. Пробуждение желаний

**Внимание:
Спорить нельзя!**

Упражнение

Определите, какое возражение является скрытым вопросом, а какое отговоркой:

- Ну не знаю, в этом бизнесе неизвестно, получится или нет, а мне вообще-то надо зарабатывать сейчас...
- **Это секта**
- Вообще-то что-то в этом есть, но как-то не очень верится, что это все возможно...
- **Не верю я в эти сетевые компании!**
- Знаете, я когда-то пробовал чем-то подобным заниматься с другой компанией, очень разгорелся. Но у меня не получилось...
- **Знаете, у меня довольно маленький круг знакомых, я недавно переехала из другого города.**

Технология работы с возражениями

(скрытый вопрос)

Согласие и присоединение

Уточняющие и скрытые вопросы

Аргументированный ответ
на возражение

Подведение итогов

Техника согласия и присоединения

Фразы на согласие

- Да, я понимаю, как это важно для Вас.
Давайте обсудим подробнее
- Понимаю, что Вы хотите сказать.
Такое мнение тоже оправданно
- Полностью с Вами согласен, важно выбрать
именно оптимальный вариант
- Действительно, нужно удостовериться
в качестве, прежде чем делать приобретение
- Я прекрасно понимаю, что у Вас есть компания,
с которой Вы постоянно сотрудничаете

Важно:

- Не спорить
- Позитивный настрой
- Уверенность в себе



Уточняющие и скрытые вопросы

- Правильно ли я Вас поняла, что...
- Вы имеете в виду... Да?
- Поясните, пожалуйста, что Вы имеете в виду.
- Вы хотели уточнить...Да?
- Вы хотите спросить...Правильно?

Важно:

- Не спорить
- Позитивный настрой
- Уверенность в себе

Вывод: на свой вопрос Вы должны получить ответ «ДА», как разрешение на ответ



«Якоря» аргументации

- Цифры
- Победы, успехи
- Знаменитые авторитетные люди
- Зарубежные страны
- Общечеловеческие ценности
- Метафоры и образы

Важно:

- Не спорить
- Позитивный настрой
- Уверенность в себе



Подведение итогов

Например:

- Я ответила на ваш вопрос?
- Все ли мы прояснили?

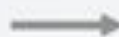
Важно:

- Не спорить
- Позитивный настрой
- Уверенность в себе



Шаги

Шаг 1. Определите тип
возражения



Отговорка

Скрытый вопрос



Шаг 2. Пробуждение
желаний

Шаг 3.

Технология работы с возражениями

Согласие и присоединение

Уточняющие и скрытые вопросы

Аргументированный ответ на
возражение

Подведение итогов

Например...



Собеседник: «Я не умею продавать.»

Консультант: « Я согласна, что умение продавать однозначно поможет в нашем деле. Вы хотите спросить, хватит ли Вам навыков, если Вы этого никогда не делали?»

Собеседник: «Да, я никогда ничего не могла продать»

Консультант: «В Faberlic только 1 человек из 10 имеет торговое образование. Вы рассказываете знакомым про интересный фильм? Вы можете порекомендовать подруге понравившейся продукт? Здесь необходимо делать то же самое – рекомендовать. А если Вы захотите работать более профессионально, то у нас организовано замечательное обучение, в том числе и навыкам продаж. Я развеяла Ваши сомнения? Есть еще вопросы или мы можем начать сотрудничество?»

