

Сомнения клиента нам на пользу!



Сомнения – это нормально

- Если клиент молчит, то он уносит свои сомнения вместе с собой.
- Если же клиент выражает свои сомнения, он дает вам шанс повлиять на решение.



Ошибочные линии поведения

- Спор
- Уход от ситуации
- Оправдание



Спор

- Консультанты пытаются «сделать как лучше». Покупатель же видит собственную «правду»: «Продавец действует в своих интересах, он забалтывает меня, только чтобы продать».



Уход от ситуации

- Такой стиль поведения проявляется, когда мы думаем, что «Спорить с клиентом бесполезно. Пока он сам не примет какое-нибудь решение, лучше не вмешиваться». В этом случае консультант, лишь услышав нотки сомнения в голосе покупателя, прекращает всякую «активность».

Оправдание

- Нерешительность и оправдывающиеся интонации в голосе резко снижают значимость товара в глазах покупателя. Кроме того, клиент может решить, что консультант просто скрывает от него какие-то недостатки: «Раз сам консультант так неуверенно говорит про товар, значит, что-то здесь не так».

- **Сомнения** – естественное состояние покупателя, «продвигающегося» на пути к завершению покупки.



- Сомнения отражают борьбу мотивов, происходящих внутри покупателя. Для того чтобы повлиять на решение клиента, необходимо хорошо разобратся, *какие желания и интересы руководят его действиями.*

Сомнения в форме критических замечаний

- Вместо: «Я просто смущен огромным выбором товара и не знаю, что мне нужно точно», покупатель говорит: «У этого шампуня мне запах не очень нравится, а у этого состав не внушает доверия».
- Вместо: «Ищу качественный товар, за который не пришлось бы очень много платить», клиент бурчит под нос: «Что-то у вас дороговато».

Правила работы с сомнениями покупателей

- **Правило 1.** Сомнения покупателя необходимо внимательно выслушать, даже если на первый взгляд они кажутся нелепыми.
- **Правило 2.** При ответе на возражения покупателя не стоит нервничать и раздражаться.



Правила работы с сомнениями покупателей

- **Правило 3.** Если ваши аргументы не «производят впечатления» на покупателя, скорее всего вы отвечаете не на тот «скрытый» вопрос.
- **Правило 4.** Самый убедительный ответ на сомнения покупателя — это его собственный ответ.



Правила работы с сомнениями покупателей

- **Правило 5.** Прием «согласись и опровергни».
- **Правило 6.** Получить согласие покупателя по обсуждаемому вопросу.
- **Правило 7.** Подвести итоги вашей беседы.
- **Правило 8.** Не стоит расстраиваться!

«Если покупатель «дозреет», он никуда не денется и придет ко мне снова».



Подведем итоги



Домашнее задание

1. Распечатайте на листочке как памятку рассмотренные правила.
2. Устройте внутри своих структур ролевую игру «Консультант – Покупатель при совершении покупки» и «Консультант – Потенциальный консультант при предложении работы в компании».