

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ. НОВИЧОК

Алгоритм работы с возражениями:

- Выслушать возражение;
- Согласиться по одному из пунктов;
- Уточнить детали;
- Ответить на возражение;

Дорого

Согласие

- Понимаю, что Вы цените свои деньги и заботитесь о своем благосостоянии.

Уточнение

- Т.е. цена для Вас важный критерий при выборе Интернета?
- Какая сумма для Вас оптимальная?
- А что Вы хотите получить за данную сумму?
- Есть ли еще параметры кроме стоимости, по которым Вы выбираете услугу Интернет?

Ответ

- Низкая цена не означает высокого качества (есть возможность найти тариф дешевле, к сожалению, это не будет означать, что качество останется высоким). Может произойти ситуация: Вы платите за одно, а получаете другое.
- Наше предложение включает в себя большой спектр услуг: высокие скорости, которые выше заявленных; цифровое ТВ в подарок; обширная локальная сеть по всей Сибири»;
- Компания Аксиома предоставит стабильную цену (за 2 года скорость выросла в несколько раз, а цена осталась прежней);
- Компания Аксиома обладает собственной опто-волоконной сетью, это позволит Вам пользоваться Интернетом без посредников, а так же, позволит не потерять в качестве предоставляемой услуги.

Мы подумаем

Согласие

- Понимаю, что Вам сложно принять решение сейчас.

Уточнение

- Скажите, над чем Вы хотите подумать? Может цена Вас не устроила?..
- Возможно у Вас остались вопросы?

Ответ

- Я готов(а) ответить на все вопросы!

Нужно время для подключения

Согласие

- Согласен(на), время действительно важно! Его постоянно не хватает!

Уточнение

- До какого часа Вы работаете? Наверняка попадаете в часы пик вечерами?
- Какими ресурсами Вы пользуетесь в Интернете?
- Сколько времени Вы тратите на поиск информации (скачивание файлов, загрузку информации и др.)?

Ответ

- Мы подключим в удобное для Вас время, и это займет не более 40 минут. Вам останется только проконтролировать процесс. Уделив немного времени на подключение, Вы сможете компенсировать его, пользуясь высокоскоростным Интернетом от компании Аксиома с широкими возможностями, удобной системой оплаты и качественным сервисом.

Меня устраивает мой провайдер

Согласие

- Прекрасно Вас понимаю, что когда долго пользуешься услугами одной компании к ней привыкаешь.
- Замечательно, а каким провайдером вы пользуетесь (с кем Вы сотрудничаете)?

Уточнение

- Какая у Вас скорость? Какая у Вас ежемесячная абонентская плата?
- Что конкретно Вас устраивает?
- Для чего Вам Интернет?
- Кто в семье является основными пользователями?
- Кто в семье принимает решение по данному вопросу? Могу ли я с ним (с ней) поговорить?

Ответ

- У Вас сейчас есть уникальная возможность сэкономить семейный бюджет. Вы можете бесплатно переподключиться, поучаствовать в акции от компании Аксиома, а так же, увеличить скорость и расширить возможности работы Вашего Интернета.

У меня подросток, он будет заходить на «нехорошие» сайты

Согласие

- Я понимаю Вас, это на самом деле очень важно;

Уточнение

- А сколько ему лет?
- Где он учится?

Ответ

- Вы можете поставить блокировку на те сайты, которые не предназначены для детей и подростков.
- В интернете есть много полезной информации. Например, поиск учебной литературы. Доступ в Интернет дает возможность легко познавать мир.

Дома бываю редко, часто в разъездах

Согласие

- То есть Вы часто в разъездах? ... (Техника «Вопрос-Эхо» или техника «Эхо»)

Уточнение

- А как часто вы бываете в разъездах?
- Насколько активно пользуетесь интернетом когда находитесь дома?

Ответ

- Представьте, приехали домой, в миг скачали новинку кино, посмотрели ее у себя дома или обменялись новостями с друзьями в социальных сетях;
- А когда вы вне дома Вы можете, пользоваться SIP-телефонией, почтой и другими ресурсами от Аксиома;
- На время поездки услугу можно заблокировать через личный кабинет на сайте _____;

Мне сказали, что у Вас плохой Интернет

Согласие

- Как я понимаю, у Вас уже сложилось мнение об услугах Компании Аксиома, верно?

Уточнение

- А что именно случилось?
- Кто или что сформировали у Вас такое мнение?
- Почему Вы так считаете?

Ответ

- У Вас сейчас есть уникальная возможность сэкономить семейный бюджет. Вы можете бесплатно переподключиться, поучаствовать в акции от компании Аксиома, а так же, увеличить скорость и расширить возможности работы Вашего Интернета.

Не уверен в надежности обслуживания

Согласие

- Соглашусь, что зачастую покупая что-либо, возникают ситуации разочарования от сделанного выбора.
- Соглашусь, что интернет – это та услуга, которую чаще всего невозможно посмотреть перед покупкой.

Уточнение

- Что именно Вас смущает?
- Может быть, у Вас остались вопросы, на которые я с удовольствием отвечу!
- Что для Вас надежное обслуживание? В чем конкретно Вы не уверены?

Ответ

- Аксиома – магистральный оператор связи Федерального масштаба. Предоставляет услуги связи такими крупными компаниями как: ТрансКредитБанк, Сбербанк, Инмарко и др. Как вы считаете, такие компании стали бы сотрудничать с ненадежной компанией?
- Так же, Аксиома гарантирует заявленные скорости (политика «ОТ», своя магистраль) и для решения любых вопросов предоставляет каждому абоненту единую службу Контакт-центр/Техническую поддержку (консультирование, удаленное решение вопросов, выезд)

У вас отсутствует IP TV / КТВ / пакетное предложение

Согласие

- Абсолютно с Вами согласен, что большинство провайдеров предоставляют большее количество услуг, не уделяя при этом особого внимания качеству.

Уточнение

- Скажите, пожалуйста, сколько будет стоить на Вашей услуге отдельно телевидение?
- Как часто Вы смотрите ТВ?
- Какие каналы Вы смотрите?
- Какие передачи предпочитаете, кино, новости?

Ответ

- Большинство передач и программ можно посмотреть в интернете в любое время, планируя свое время самостоятельно, а не подстраиваясь под график вещания телеканалов! То же самое касается и просмотра кино: скачав его с соответствующих ресурсов без рекламы, у Вас появится возможность безотрывно наслаждаться великолепным качеством кино! А трансляцию спортивных мероприятий можно посмотреть так же в интернете, как on-line, так и в записи. Таким образом, можно, не отказывая себе в удовольствиях, еще и сэкономить деньги. Давайте посчитаем.