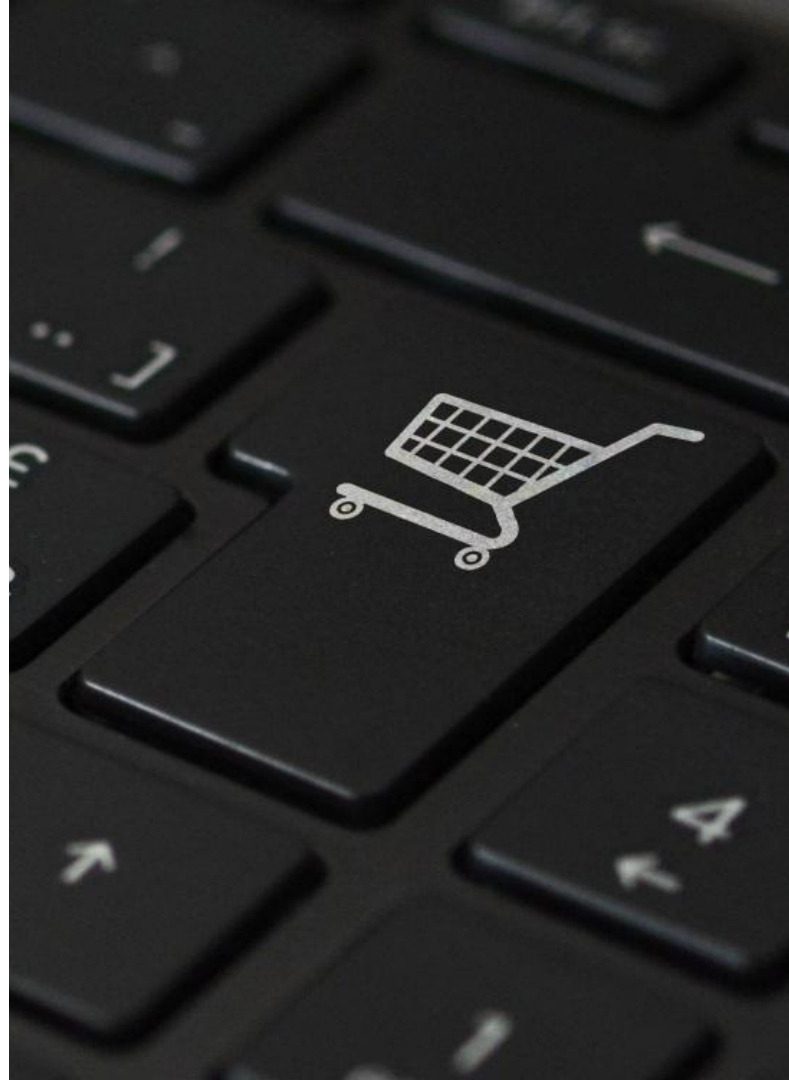




vs



Добрый день, уважаемые коллеги!

Кому как ни вам известны секреты успешных продаж и способы взаимодействия с Покупателями. Многим не составляет труда отработать любое возражение Клиента.

И все же бывает такое: консультируем Покупателя, рассказываем о товаре, а он говорит : **«Спасибо за консультацию. Я просто посмотреть хотел, прежде чем заказать в интернет-магазине».**

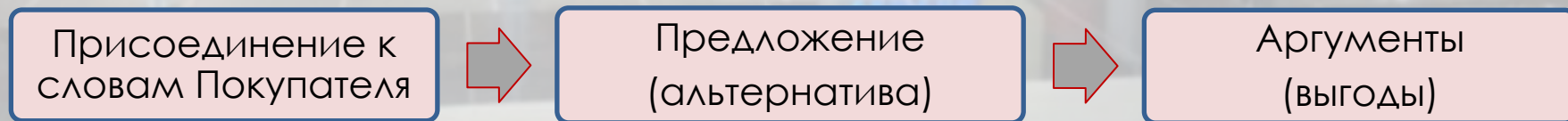
Знакомо?

И в большинстве случаев такое поведение Клиента, связано с его убеждением, что стоимость товара в интернет-магазине ниже. Давайте разберем, как **убедить Клиента**, что покупка в нашем магазине для него выгоднее.

## Путь убеждения Клиента:

1. Расположите к себе Покупателя, выстроив **доверительные отношения** с ним.
2. Выясните желания и ожидания Покупателя, **задавая вопросы и внимательно слушая его ответы.**
3. Покажите Покупателю, что нам важно не просто продать любой ценой здесь и сейчас, а **решить проблему с максимальной для Клиента выгодой.**
4. Корректно поддержите и обработайте возражения Покупателя, **наглядно демонстрируя (по возможности) выгоду.**

## Схема отработки возражения:



**«Я видел в «21 веке» такой телевизор  
дешевле!»**



Предложите свои варианты  
отработки возражения...

# «Я видел в «21 веке» такой телевизор дешевле!»



Присоединение

- **Соглашусь, что вопрос цены - это важно.** Давайте сравним вместе ( на моноблоке или с мобильного уточняем цену в интернет-магазине)

Цена телевизора оказывается незначительно ниже !

-Позвольте уточнить, Вы планируете приобретать телевизор за наличные или в рассрочку?

-В рассрочку

Предложение и аргументы

Хочу обратить Ваше внимание на то, что при оформлении рассрочки в интернет-магазине, его стоимость увеличится.

**При этом, оформляя телевизор у нас вы заплатите стоимость, указанную на ценнике независимо от способа оплаты.**

(демонстрируете пример слайд 6)

# Пример изменения цены при оформлении в рассрочку

5

21vek.by  
онлайн-гипермаркет

Телевизор Samsung UE43NU7400U

D=samsung&filter%5Bsa%5D=

Наверх 3-021-021 ИТС, Velcom

Количество HDMI	4	переплат до 36 мес.
Толщина панели	47.9 мм	Добавить в сравнение

SAMSUNG



Телевизор Samsung UE43NU7400U

код: 693.173

1 296,00 руб.

В наличии

В корзину

Рассрочка без переплат до 36 мес.

Добавить в сравнение

У вас выбран способ оплаты «Купить в рассрочку». В этом случае скидки не действуют, бонус за покупку не начисляются. Общая стоимость товаров — 1 477,00 руб.

Закреть

Количество

- 1 +

Комплексное страхование на сумму 20000

5 ЭЛЕМЕНТ  
ЭЛЕКТРОНИКА • БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

Телевизор Samsung UE43NU7400U

18 РАССРОЧКА

1 299.00

В КОРЗИНУ БЫСТРЫЙ ЗАКАЗ

0.00 В рассрочку от 72.17 в месяц

В кредит от 50.90 в месяц

В избранное В сравнение

Доставка на дом  
МОГИЛЕВ - 14.90 руб - Завтра  
Забрать в магазине  
МОГИЛЕВ - Сегодня

Для оформления кредита сумма покупки должна быть выше 50,00

Кредит  Карта рассрочки  Рассрочка  Без с

Стоимость товара

1299

Срок кредита ?

от 6 до 18 месяцев

**«Я видел в интернет-магазине такую модель телефона дешевле!»**



Давайте снова обсудим ваши варианты отработки возражения...

# «Я видел в интернет-магазине такую модель телефона дешевле!»



Присоединение

При сравнении цена на самом деле оказалась ниже !

**Я понимаю ваши сомнения.** На самом деле мне несколько раз приходилось слышать такое мнение от своих клиентов.

Предложение

**Давайте я расскажу о преимуществах покупки телефона в нашем магазине** и, что позволит Вам сэкономить деньги, время и нервы в будущем...

Аргументы

**Далее рассказываем о преимуществах:**

1. Послепродажный сервис.
2. Возможность воспользоваться услугой бесппроблемный возврат
3. Настройка и установка приложений



**«Это очень дорого!**

**Мне кажется, что можно подобрать и дешевле. Я в «21 веке» видел похожую модель. Там все тоже самое, только цена гораздо ниже. Но у вас я этой модели не вижу»**



Еще немного поработаем с возражениями...

**«Это очень дорого! Мне кажется, что можно подобрать и дешевле. Я в «21 веке» видел похожую модель. Там все тоже самое, только цена гораздо ниже. Но у вас я этой модели не вижу»**

Присоединение

- **Соглашусь, что принимать решение о покупке нужно взвесив все «за» и «против»** . Скажите, пожалуйста, является ли цена единственным, что удерживает Вас от покупки?
  - Да.

Уточните, какая конкретно модель заинтересовала Покупателя. Возможно он сможет показать её на сайте интернет-магазина!

Предложение

- **Давайте посмотрим такую модель на нашем сайте** (если есть в наличии, предлагаете заказать в магазин или доставку на дом).

Если нет на сайте

Аргументы

- **Предлагаю Вам рассмотреть еще несколько вариантов,** которые не уступают по характеристикам данной модели, а возможно и превосходят ее. При этом мы сможем вложиться в необходимую сумму...

В завершение.

Зная все наши конкурентные преимущества:

**Безпроблемный возврат** ( идем навстречу даже при возврате сложного технического товара)

**Сервисное обслуживание** (Покупателю достаточно просто обратиться в магазин)

**Рассрочки, акции, бонусная программа лояльности и т.д...**

Отслеживая предложения конкурентов,  
можно с легкостью отработать любое возражение Покупателя.

Хороших продаж!