

# Клиентские реакции

<b>Сопротивления</b>	<b>Возражения</b>
<b>Момент возникновения</b>	
В преддверии «святая святых» - установления контакта.	Непосредственно перед тем как заключить сделку. На этапе обсуждения.
<b>Содержание</b>	
Реакция на новое – психологическая защита.	Скрытая (неосознаваемая) потребность клиента.

# Сопротивления

Сопротивление – это реакция человека на новую информацию.

Нормальное отношение к новому –  
**СТРАХ!**

**Существует 5 классических способов  
сопротивляться и 5 способов  
преодолевать сопротивления**

# Типы сопротивлений

Типы сопротивлений	Как преодолеть?
1. Демонстрация превосходства	Обмен пьедесталами
2. Мягкий уход	Квалификационные вопросы
3. Жесткий уход со ссылкой на обстоятельства	«Хамелеон», мотивационные вопросы
4. Негативизм	«Психотерапевт», квалификационные вопросы
5. Шутка	Шутка

# Что такое возражения?

Возражения – это **скрытые**  
потребности!

Мы должны быть благодарны Клиентам  
за то, что они возражают. Возражая,  
они помогают нам продавать!

# 3-ШАГОВАЯ СХЕМА РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЕМ

## 1. ПРИСОЕДИНИТЬСЯ, СОГЛАСИТЬСЯ, сделать КОМПЛИМЕНТ

- Да! Дорого! Согласен!
- Да! На первый взгляд это действительно дорого!
- Конечно у вас уже есть поставщик. Если вы занимаетесь ... у вас просто обязан быть на данный момент свой проверенный поставщик. Вы иначе просто не смогли бы заниматься тем, чем вы занимаетесь.
- Я на самом деле очень Вас понимаю! Я и сам так думал когда только первый раз столкнулся с этим вопросом!
- Да! Мне часто приходится слышать такое мнение!
- Вы знаете, а ведь редко кто подмечает такие тонкости! А ведь это важный вопрос!
- Да, с одной стороны это так. (В некоторых случаях можно сказать и так). И в то же время, если посмотреть с другой стороны, то ... .
- Да, безусловно, на первый взгляд это так и есть. А если копнуть чуть глубже, то ...

## 2. ВОПРОС (уточняющий или направляющий)

## 3. АРГУМЕНТАЦИЯ:

- пословицы, поговорки, афоризмы
- рассказать клиентскую историю
- смена контекста (увод в сторону)
- техническая аргументация