

Обучающая презентация для менеджеров

Полный гид по тому, как
работать с возражениями

Возражения. Правила

Правило 1

Необходимо отвечать на все возражения, даже если они кажутся обоснованными или звучат как отказ.



Возражения. Правила

Правило 2

Не бойтесь показаться навязчивым!
Вы всего лишь делаете свою работу.



Возражения. Правила

Правило 3

Прежде чем отвечать,
дайте клиенту высказаться.

– Я не собираюсь ничего
у вас покупать!



...потому что скупил всю линейку
ваших товаров три дня назад



Возражения. Правила

Правило 4

Клиент может быть некомпетентен в вопросе, но указывать ему на это не стоит.



Возражения. Правила

Правило 5

Забудьте фразы «я не знаю»
и «руководители распорядились»!
Возьмите всю ответственность на себя!



Возражения. Правила

Правило 6

И главное: работайте не с **возражениями**, а с их **причинами**. Тогда клиент к вам обязательно вернется!



Возражение «Дорого»

Клиент:
— Это дорого!



Вы:

- А с чем вы сравниваете?
- На какую сумму вы рассчитывали?
- Какие показатели, кроме цены, важны для вас?
- Да, наши цены выше средних. И вот почему...

Возражение «Я подумаю»



Клиент:
–Я подумаю!

Вы соглашаетесь:

- Хорошо. Могу я уточнить, о чем именно вы хотите подумать?
- Хорошо. Обратите внимание, что...
(рассказ о преимуществах продукта)
- Хорошо. Только хочу вам напомнить...
(рассказ об акции, ограниченной по времени)
- Давайте подумаем вместе! Что именно вас беспокоит?

Возражение «У других дешевле»



Клиент возражает

«А у конкурента дешевле!» или
«Я уже работаю с вашими конкурентами»

Вы уточняете:

- Уточните, пожалуйста, о ком вы говорите?
- Почему вы решили, что мы предлагаем то же самое? Давайте сравним.
- Да, наши цены выше, чем у..., потому что...

Возражение «Мне не нравится»

Клиент говорит:
«Мне это не нравится!»



Вы не сдаётесь:

- Что именно вам не нравится?
- Почему вы хотите именно такой вариант?
- Какой вариант вас устроил бы?



Возражение «Мне некогда»



Клиент ссылается
на нехватку времени

Вы успокаиваете:

- Я займу у вас буквально пару минут.
- В какое время вам будет удобно это обсудить?



Возражение «Товар некачественный»

Клиента не устраивает
качество товара



Вы находите истинную
причину возражения:

- Почему вы так считаете?
- Давайте оценим вместе (предложить образец товара, показать портфолио и т.п.).

Возражение «У меня все есть»

Клиент говорит:

«У меня все есть,
ничего не надо»



Вы немножко настаиваете:

- Я вас понимаю, но хочу предоставить больше вариантов для выбора.
- Я вас понимаю. И все же уверен(а), что это предложение вас заинтересует.
- Возможно, вам позже это будет интересно. А пока просто посмотрите...

