

# 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...

