

# Преодоление возражений

# Возражение – это отказ от вашей идеи/ предложения

## Плохо

- Вы недостаточно хорошо знаете Клиента
- Затрудняют процесс общения
- Создают плохие ощущения
- Заставляют Вас тратить дополнительное время

## Хорошо

- Вас слушают
- Клиент заинтересован
- Запрос информации
- Возможность получить больше информации

# Легкоустрашимые причины возражений

- Плохая подготовка
- Неорганизованность
- Преувеличения
- Многословие
- Неопрятный внешний вид
- Невежливость
- Неприемлемое поведение



# Типы возражений

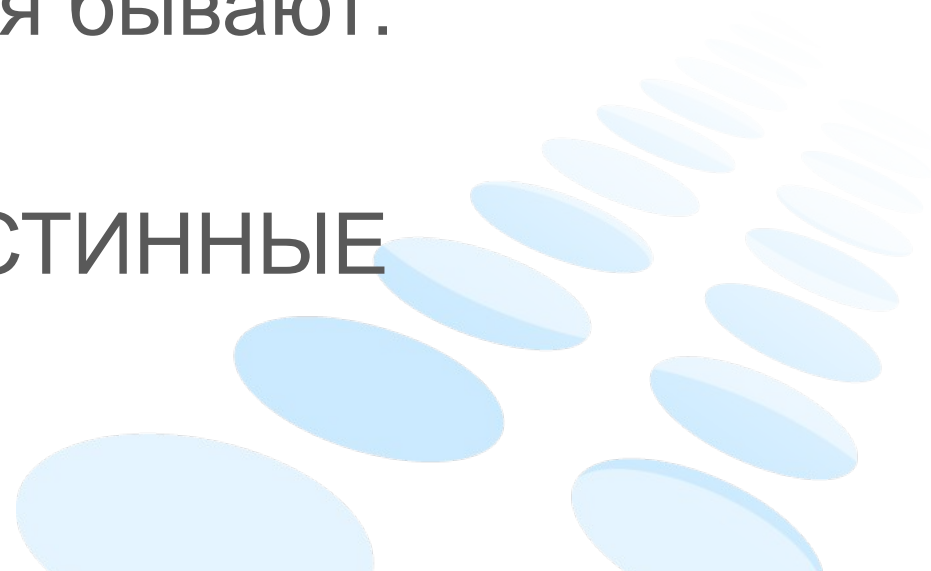
Всегда ли люди говорят Правду?

НЕТ

Возражения бывают:

ЛОЖНЫЕ

ИСТИННЫЕ



# Лучший метод работы с возражениями

- Предвидеть возражения
- Вставлять ответы на них в презентацию



## Как себя вести, если Вам возражают?

- Спокойно и доброжелательно выслушать
- Дословно записать на подготовленный лист бумаги
- Дословно повторить и сказать: «Мы обязательно обсудим этот вопрос в конце презентации.»
- Продолжить презентацию в формате PSF

ПАРКОВКА ВОЗРАЖЕНИЯ



# Формат работы с возражениями

**Шаг 1**

- Собрать возражения

**Шаг 2**

- Определить истинное

**Шаг 3**

- Понять возражение

**Шаг 4**

- Проверить

**Шаг 5**

- Преодолеть

# Шаг 1

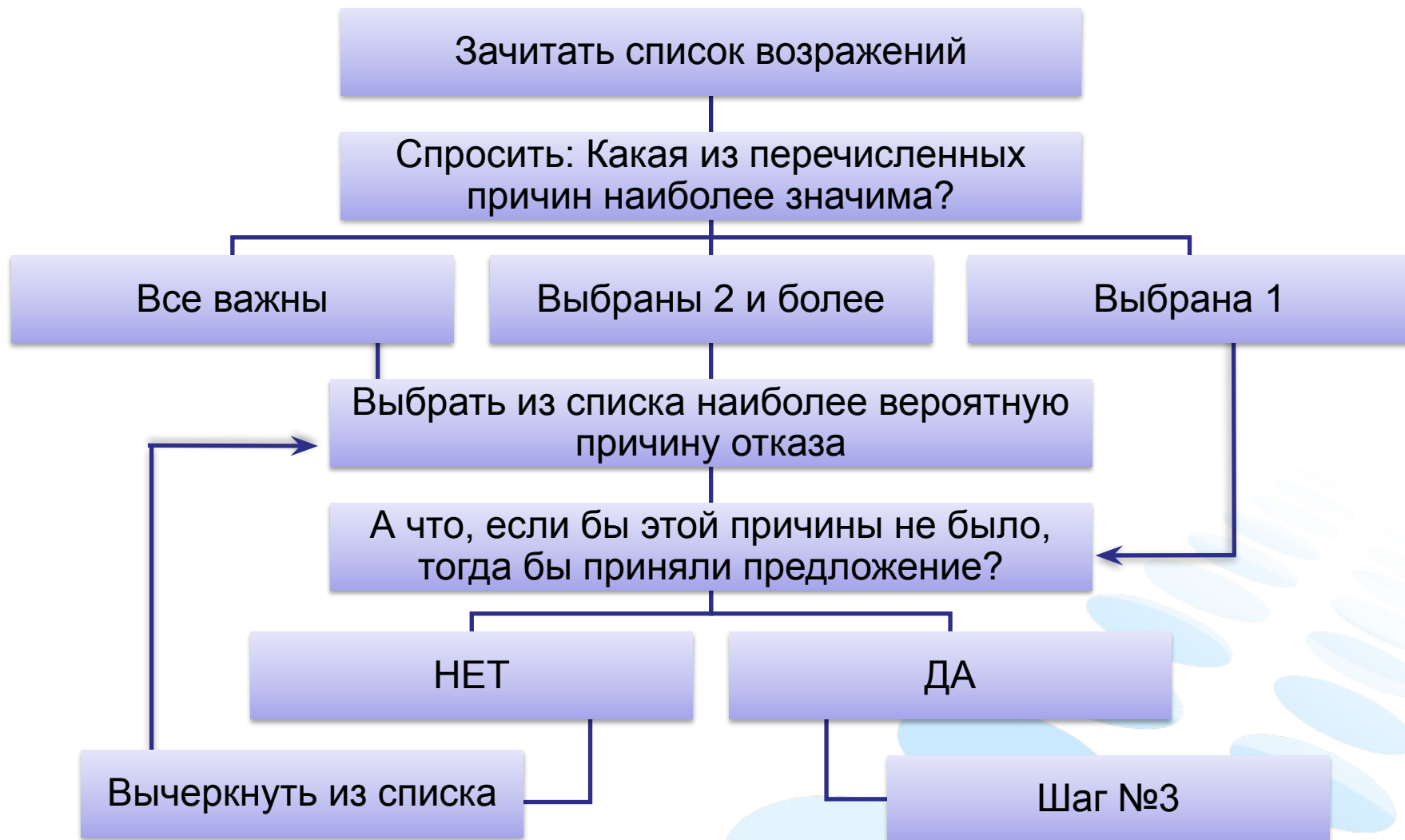
## • Собрать возражения

- Спокойно и доброжелательно слушайте
- Записывайте дословно
- Слово в слово повторяете все собранные возражения
- Спрашиваете: «Есть ли что-то ещё?»
- Если есть, то
- Если нет, то переходите к шагу №2



# Шаг 2

## • Определить истинное



# Шаг 3. Понять возражение

Чтобы понять возражение нужно:

- Попросить Клиента рассказать подробнее
- Получить максимум информации



Типичное возражение:  
«Недостаточно полочного пространства.»

## Вариант 1.

М: Расскажите подробнее

К: Мы планируем реорганизовать категорию

М: Реорганизовать категорию?

К: Да, мы хотим сделать фокус на дорогих брендах, чтобы увеличить размер разовой покупки.

М: Почему это важно?

К: Перед нашим магазином стоит цель вырастить прибыль в этой категории на 30%.

## Вариант 2.

М: Расскажите подробнее

К: У нас большие товарные остатки.

М: Большие остатки?

К: Да, у нас на полках скопилось большое количество плохо оборачиваемого товара.

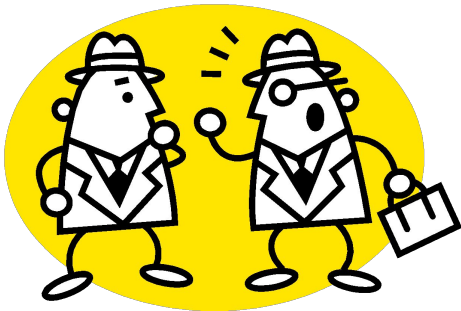
М: Что вы планируете предпринять?

К: Даже не знаю. Может быть у вас есть какие-то идеи?

# Шаг 4. Проверить

Проверить:

- Я правильно понимаю, что ... наиболее важно для Вас?
- Как я понял, Вас очень волнует ...?



Вариант 1.

«Я правильно понимаю, что Вас интересует, как с помощью моего предложения Вы сможете увеличить прибыль более чем на 30%?»

Вариант 2.

«Как я понял, Вы спрашиваете, как с помощью моего предложения Вы сможете избавиться от плохо оборачиваемой продукции?»

## Шаг 5. Преодолеть

# Истинные возражения

## Простые

Непонимание выгоды

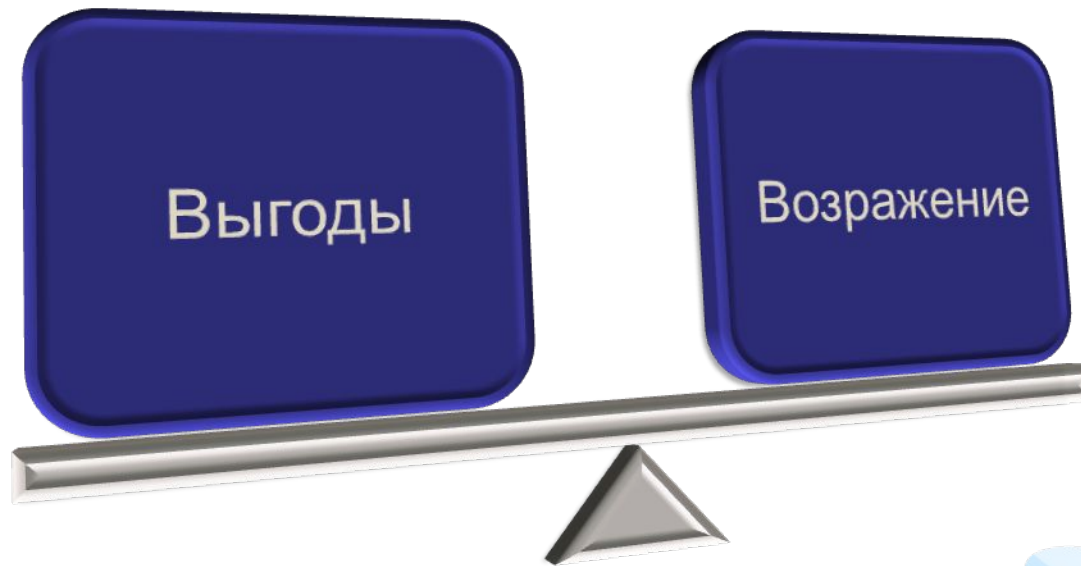
Непонимание сказанного  
ранее

Недостаточно информации

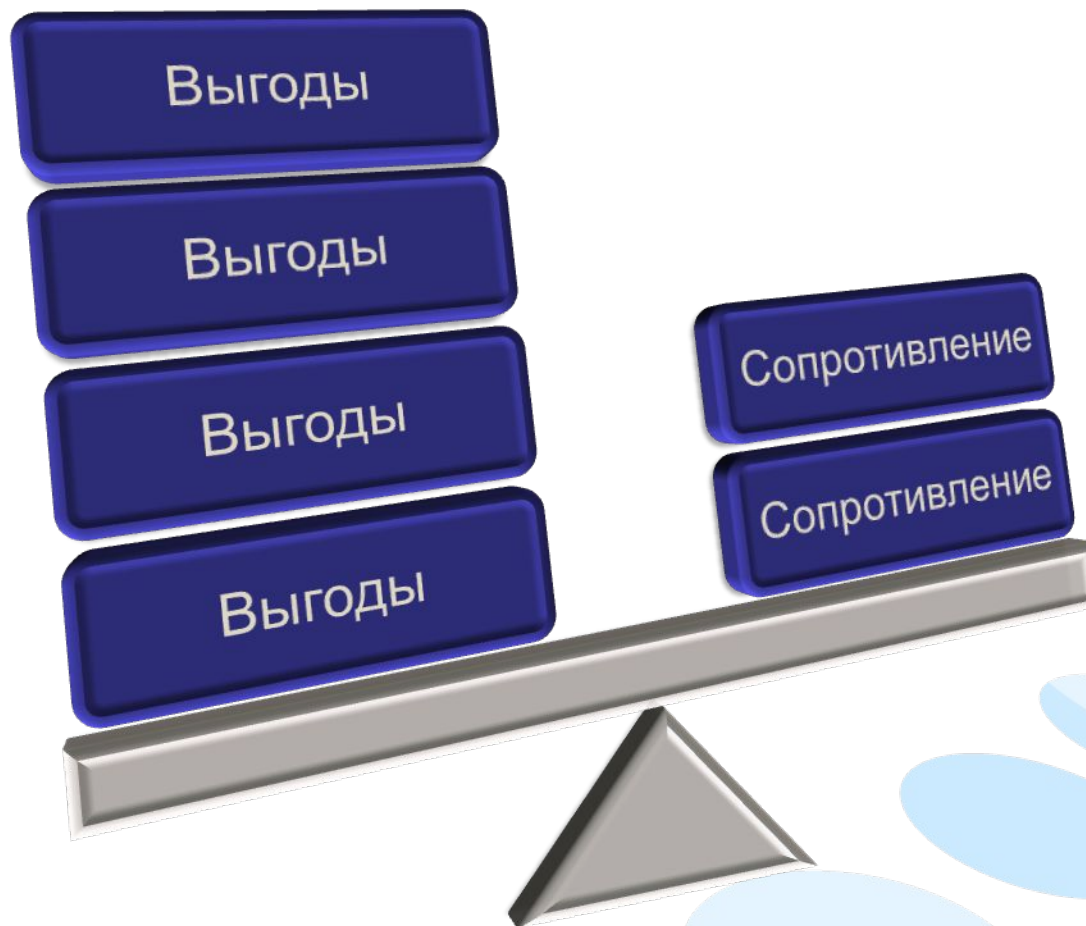
## Сложные

Недостаточно мотивов  
для принятия предложения

# Сложные истинные возражения



# Сложные истинные возражения



# Пример работы с возражениями

Менеджер провел презентацию о запуске нового Лака для волос.

К: Новый лак не плох, но я не могу его сейчас заказать.

М: Можно узнать, почему?

К: В данный момент у меня нет денег для того, чтобы оплатить его.

М(записав возражение в список): Нет денег чтобы оплатить лак, а ещё что-то мешает Вам принять мое предложение?

К: Да, кроме всего прочего, полки в нашем магазине переполнены, мне просто его некуда ставить!

М(записав возражение в список): Нет денег чтобы оплатить лак и отсутствие места на полках - это все, что останавливает Вас от принятия моего предложения?

К: Да, только эти две причины.

М: А какая из них наиболее важна для Вас?

К: Если честно, то обе.

М: Понятно, а если бы не было проблем с полочным пространством, Вы бы приняли мое предложение?

К: Ну, не совсем.

М: То есть, если бы вопрос денег не стоял так остро, тогда бы вы согласились?

К: Скорее да, чем нет.

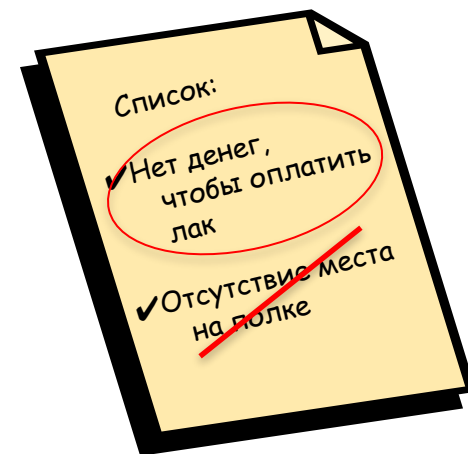
М: Я понимаю. Тем не менее, Вас что-то смущает. Не могли бы вы рассказать мне подробнее что именно?

К: После последнего Вашего заказа у нас остались большие остатки, а мы сейчас не можем позволить себе замораживать деньги в товаре.

М: Я правильно понимаю, что Вы хотите, чтобы я составил для следующего моему визиту у Вас остались нулевые остатки?

К: Верно.

М: Вот мое предложение...



Шаг №1. Сбор возражений: завершен

Шаг №2. Определить истинное: завершен

Шаг №3. Понять: завершен

Шаг №4. Проверить: завершен

**СПАСИБО!**

