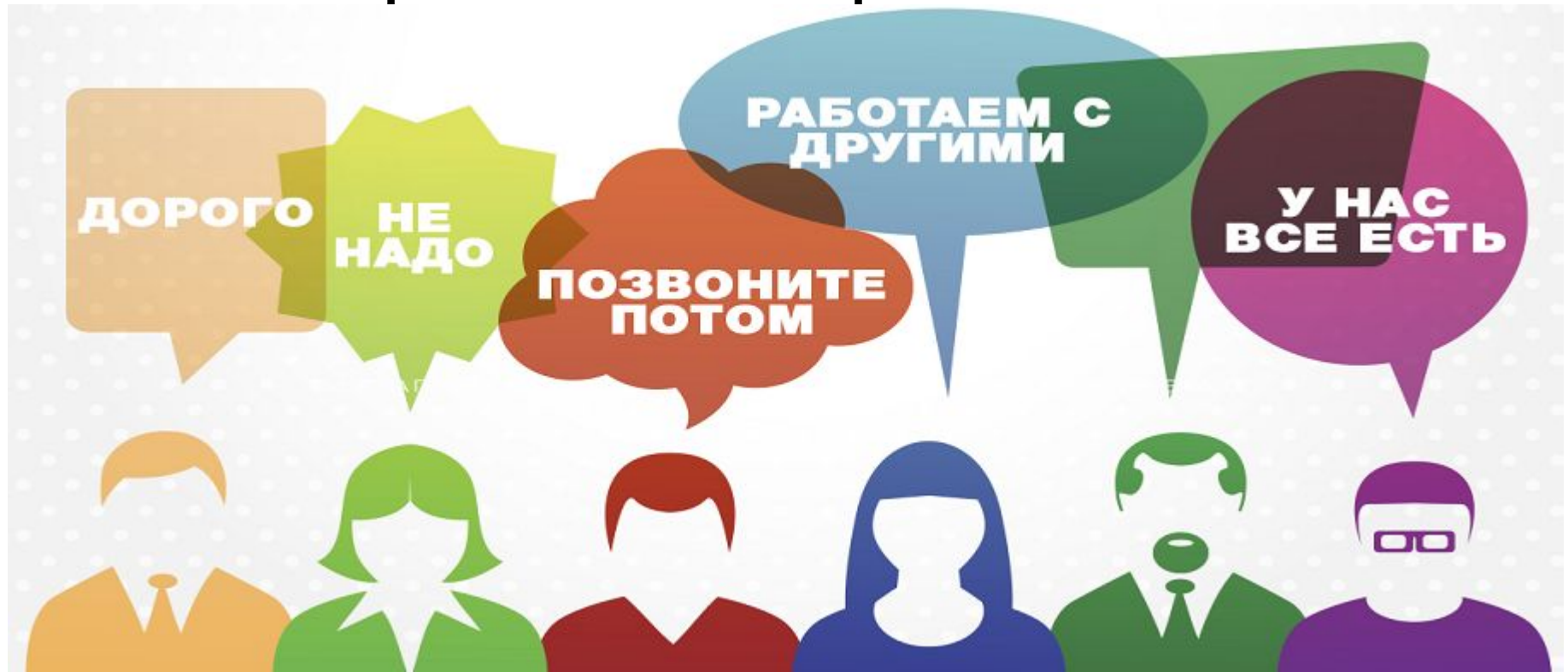


# Рабочая тетрадь к практикуму по работе с возражениями



## Цель

### Цели практикума:

- ✓ Определить взаимосвязь между потребностями и возражениями клиента
- ✓ Отработать навыки применения эффективных техник обработки возражений.
- ✓ Отработать алгоритм работы с типичными возражениями

### Формат мероприятия

Практикум представляет собой занятие, в ходе которого участникам предоставляется возможность в лабораторных условиях потренировать навыки работы с возражениями клиентов

## Правила работы в группе:



Активное участие



Пунктуальность



Я-высказывание



Один микрофон



Телефоны в беззвучном режиме



За пределами аудитории можно обсуждать содержание и свои впечатления, но не действия других участников



Осознанное и ответственное отношение к своему обучению: четкий запрос и ответственность за применение полученных знаний и умений

## Как связаны между собой возражения клиентов и их потребности?

***Важные выводы по итогам игры «Телепат» и «Снег – эскимосам»:***

---

---

---

---

---



---

---

---

---


---

---

---

---

## Особенности возражений



Алгоритм отработки  
возражений клиентов:

---

---

---

---

---

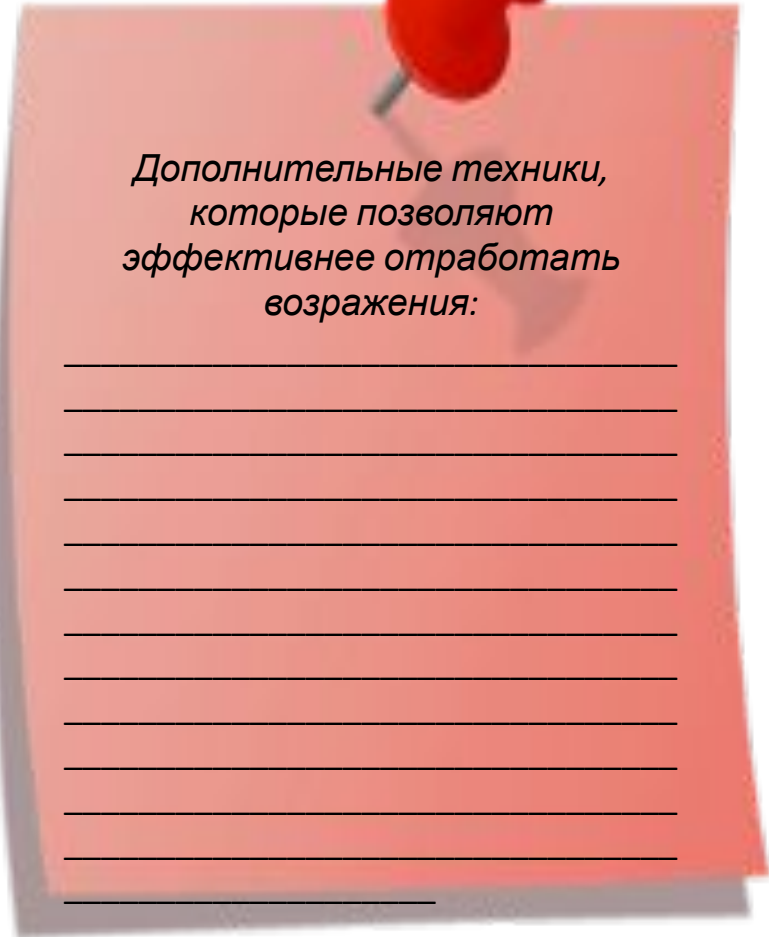
---

---

---

---

---



*Дополнительные техники,  
которые позволяют  
эффективнее отработать  
возражения:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

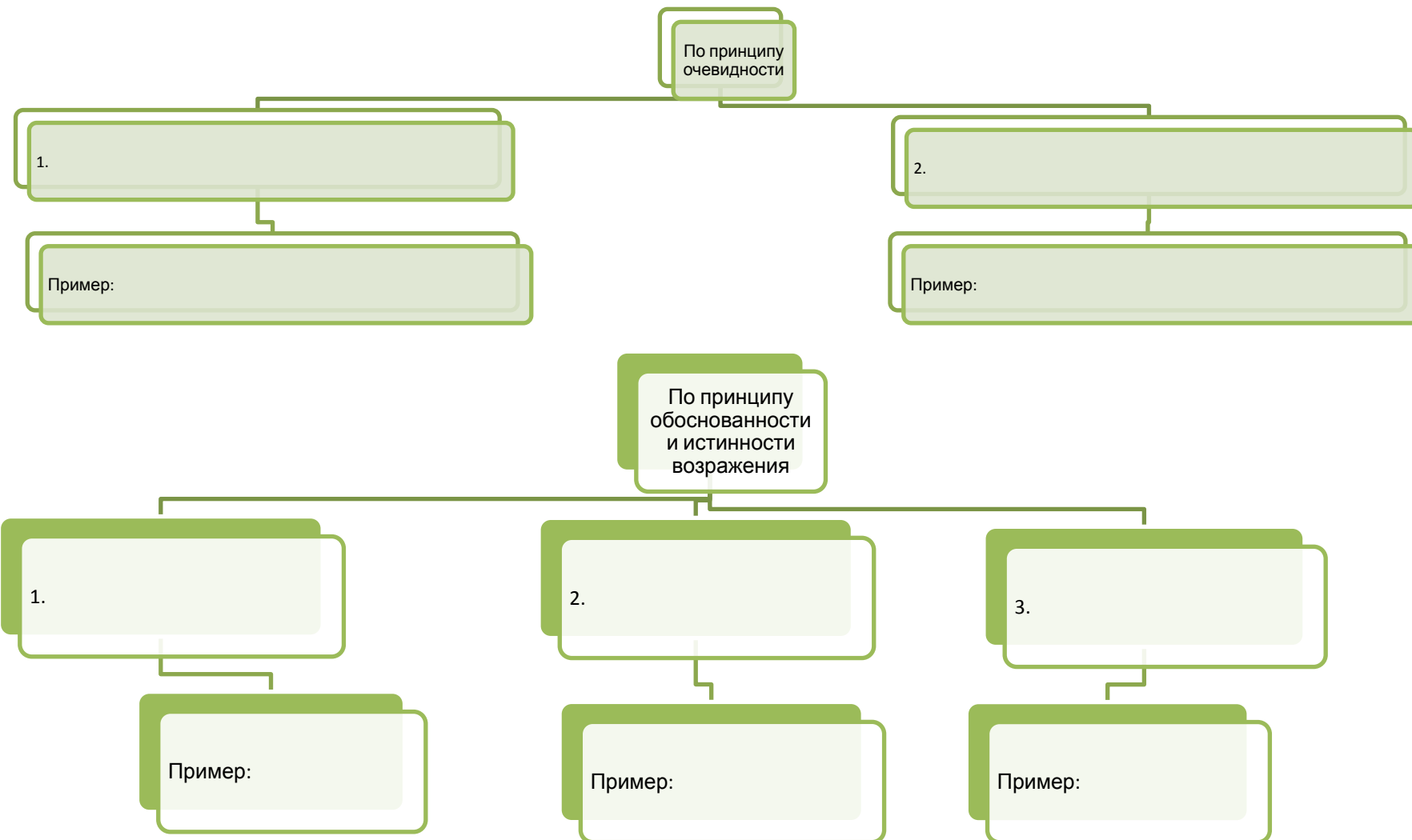
---

---

---

---

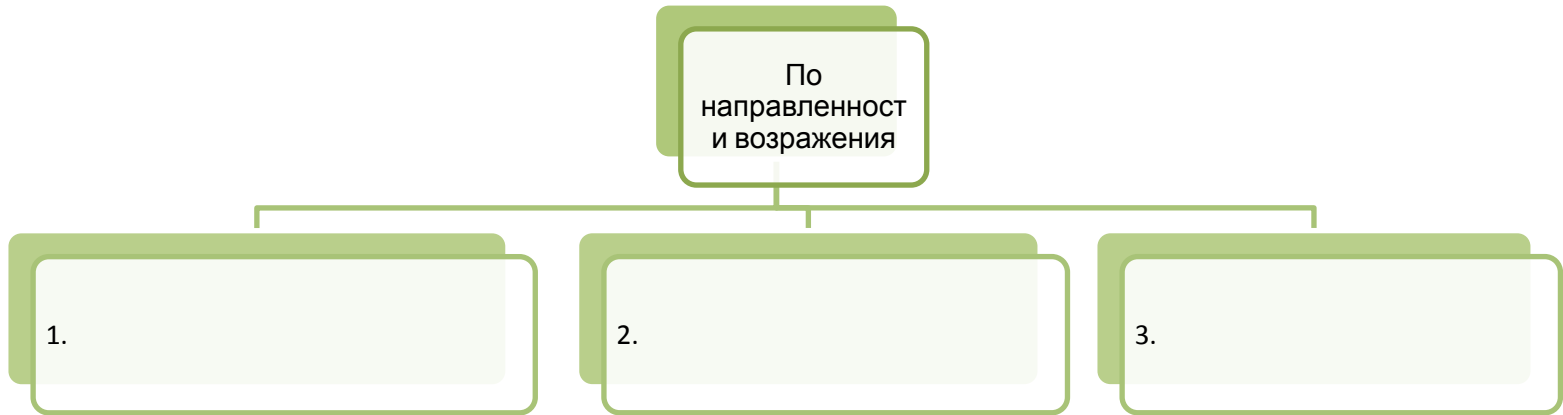
## Особенности возражений: типология





# Программа практикума «Работа с возражениями клиентов» Рабочая тетрадь

## Особенности возражений: типология



---

---

---

---

---

## Особенности возражений

### Эффективная позиция менеджера



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Типичные ошибки при отработке возражений:



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Особенности  
возражений

***Присоединение – важнейший этап отработки  
возражений!***







# Программа практикума «Работа с возражениями клиентов»

## Рабочая тетрадь

### Упражнение «Поединок»

#### Матрица включенного наблюдения

|                               | Наблюдаемое поведение   |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Алгоритм отработки возражений | Выслушал возражение полностью                                     |  |  |  |  |  |
|                               | Сделал небольшую паузу  |  |  |  |  |  |
|                               | Выразил понимание/ согласился с истинной потребностью клиента     |  |  |  |  |  |
|                               | Задавал уточняющие вопросы  |  |  |  |  |  |
|                               | Использовал союз «и» (или подобный) при переходе к аргументам     |  |  |  |  |  |
|                               | Привел корректные аргументы или сделал альтернативное предложение |  |  |  |  |  |
|                               | Привел (при необходимости) фактические доказательства             |  |  |  |  |  |
|                               | Задал итоговый вопрос или призвал к действию                      |  |  |  |  |  |
|                               | Прежде, чем отработать скрытое возражение, прояснил его           |  |  |  |  |  |
|                               | Уточнил, остались ли еще вопросы                                  |  |  |  |  |  |
| Позиция менеджера             | Эмоционально поддерживал клиента                                  |  |  |  |  |  |
|                               | Не навязывал свое мнение  |  |  |  |  |  |
|                               | Говорил на языке выгод и преимуществ для клиента                  |  |  |  |  |  |
|                               | Был на стороне клиента  |  |  |  |  |  |
|                               | Спокоен и доброжелателен  |  |  |  |  |  |
|                               | Возражение отработано и клиент доволен                            |  |  |  |  |  |



# Программа практикума «Работа с возражениями клиентов»

## Рабочая тетрадь Домашнее задание



Если какое-либо умение, знание или идея не нашли своего практического применения в течение **72 часов**, то они, скорее всего, никогда не будут применены и освоены!

**Инструкция:** В течение ближайших 3-х рабочих дней вам нужно внимательно отслеживать свои действия при работе с возражениями клиента. Зафиксируйте на этой странице 3 успешно отработанных возражения и 3 неудачных.

Удачны

е

Дата и время звонка \_\_\_\_\_  
Возражение клиента \_\_\_\_\_

Ответ менеджера \_\_\_\_\_

Дата и время звонка \_\_\_\_\_  
Благодаря чему возражение успешно отработано? \_\_\_\_\_  
Возражение клиента \_\_\_\_\_

Ответ менеджера \_\_\_\_\_

Дата и время звонка \_\_\_\_\_  
Благодаря чему возражение успешно отработано? \_\_\_\_\_  
Возражение клиента \_\_\_\_\_

Ответ менеджера \_\_\_\_\_

Санкт-Петербург, 2017  
Благодаря чему возражение успешно отработано?

Не

удачные

Дата и время звонка \_\_\_\_\_  
Возражение клиента \_\_\_\_\_

Ответ менеджера \_\_\_\_\_

Дата и время звонка \_\_\_\_\_  
Почему возражение не удалось отработать? \_\_\_\_\_  
Возражение клиента \_\_\_\_\_

Ответ менеджера \_\_\_\_\_

Дата и время звонка \_\_\_\_\_  
Почему возражение не удалось отработать? \_\_\_\_\_  
Возражение клиента \_\_\_\_\_

Ответ менеджера \_\_\_\_\_

Почему возражение не удалось отработать?