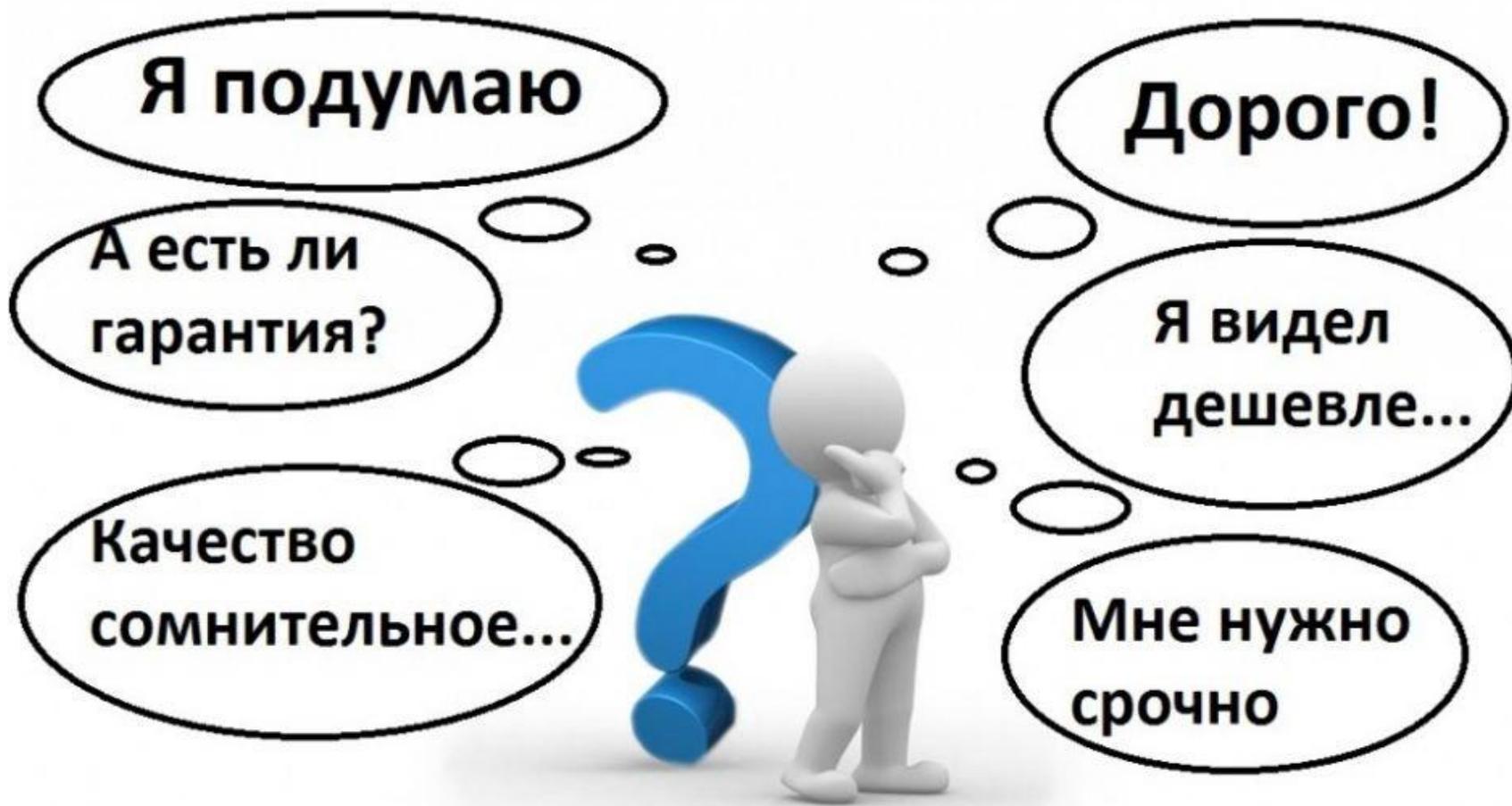


ВОЗРАЖЕНИЯ



**САМОЕ ВАЖНОЕ ПРИ
РАБОТЕ С ВОЗРАЖЕНИЕМ**

Внимательно выслушать



Согласие

Соглашаясь, Вы тем самым показываете понимание его проблемы

Определяем вид возражения



Виды возражений

ИСТИННЫЕ

Устраняем при помощи инструментов и техник

ЛОЖНЫЕ

Разрыв шаблона

Определяем вид возражения путем встречных вопросов

1. Приведение «Других критерий» – перечисление других причин, кроме тех, на которые опирается клиент.
2. Вопрос «Вас только это смущает или чтонибудь еще?»
3. Отложить разговор на пару минут. Смена обстановки дает возможность клиенту рассредоточиться на зацикленном возражении.
4. Привести собственные предложения.
 - Я подумаю!
 - Вас смущает качество или цена?

ВАЖНО: ПРЕДЛОГАТЬ РЕШЕНИЕ!



Истинные возражения

- **«Возврат возражения»** - А что именно могло бы Вас убедить?
- **«Щенок»** – Дать попробовать, чтобы понять преимущества. Преподносится как только для НЕГО, хотя это и не так.
- **«Третьи лица»** Рассказать историю третьих лиц, показать спрос третьих лиц.
- **«Парадокс»** Разрыв шаблона, не пытаюсь продать привоюдите пример недостатков конкурента. – Если Вы пойдете посмотрите, то увидите....

Истинные возражения

- **«Метод Колумбо»** Разрыв шаблона! Легкий дружественный разговор и в конце.... «Кстати, что Вы думаете о нашем продукте?»
- **«Альтернативы»** Привести пару вариантов, первый – менее выгодный, озвучивая минусы, второй – нужный вариант, его один минус и остальные плюсы.
- **«Прокалывание»** Разложить предложение конкурента на детали:
 - наверняка Вы с кемто/чемто сравнивали?
 - а сертификаты есть?
 - а гарантия и доставка?
- «Недостаток достоинства» ↓ цена ↓ качество

Общие правила при работе с возражениями

- Не говорите «Но»
- Не говорите «Нет»
- Не говорите «Не знаю»
- Используйте блеф, дефицит и ажиотаж
- Если Вы видите манипуляцию со стороны клиента, скажите: «Покупайте, это очень подозрительная цена для качественного продукта. Это может быть подделка»

**И помните: Если клиент,
говорит «НЕТ», это может
значить «ДА»**

