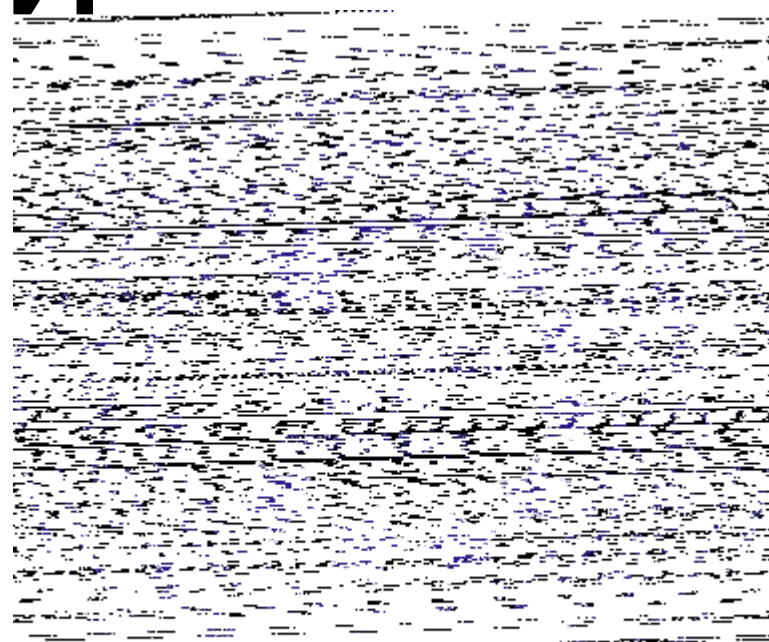


Работа с возражениями при продаже



Что вы узнаете на тренинге:

Что такое возражение?

Истинная причина возражений

Как с ними работать?

Практика.



Что такое возражение?

Возражение —
это хороший знак, гораздо
лучший, чем молчание

Возражение —
это признак недостатка
информации у
слушателя

Возражение —
это замаскированный
вопрос

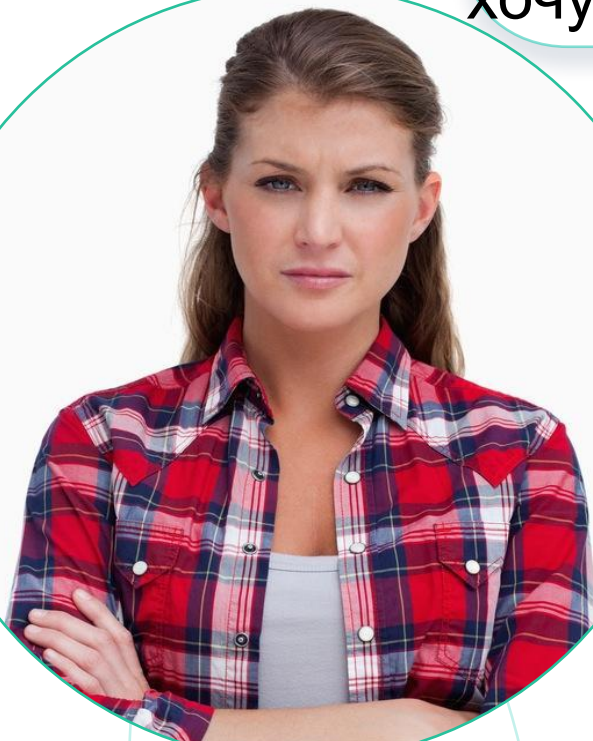
Задача Консультанта — ответить
на вопросы, проинформировать
собеседника



Какие бывают возражения?

У меня есть свое мнение, но я готова вас послушать...

У меня плохое настроение и ничего слушать я не хочу...



Возражения чаще всего касаются:

- Качества продукта
- Ценовой политики
- Обслуживания

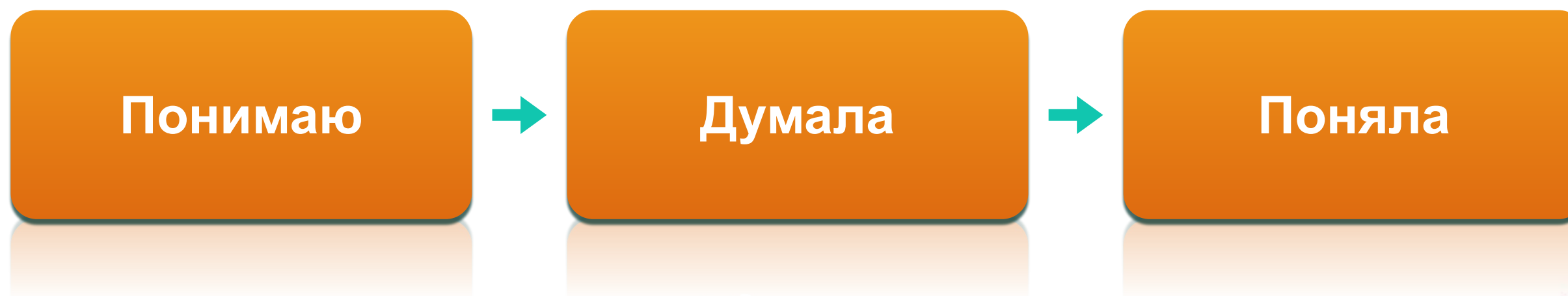
Важно помнить:

- возражения будут всегда
- есть всего 10-15 основных возражений, остальное – их вариации
- возражения не следует принимать на свой счет
- «нет» сегодня не значит «нет» никогда
- работа с возражением – возможность отработать навык



Этапы работы с возражением

- внимательно выслушать
- согласиться
- ответить на вопрос (возражение)
- получить согласие



Залог успеха при работе с возражениями

- имидж бизнес-леди (ухоженные лицо и руки, макияж Орифлэйм)
- избегайте споров
- используйте зрительный контакт
- активно слушайте
- задавайте прямые вопросы
- принимайте точку зрения клиента
- выражайте только положительные эмоции, вообще забудьте о негативе



Где искать помощь?

Звонок эксперту

Каталог, сайт

Отложенный
ответ



Факт — инструмент в работе с возражением!

- натуральная популярная продукция из Швеции премиум-класса, которую регулярно награждают премиями
- для каждого члена вашей семьи любого возраста есть ВСЕ
- ассортимент 1000 наименований, из них 450 обновляются ежегодно
- собственная экспертиза мирового уровня, 30 патентов, научно-исследовательский центр в Дублине, Институт Исследования Кожи в Стокгольме, 5 собственных заводов
- оптимальное соотношение цена/качество, приобретение напрямую от производителя
- серия «Эколлаген»: революция в косметологии!
- почти 50 лет опыта в индустрии красоты и прямых продаж
- международное представительство в 62 странах мира
- высочайшие стандарты деловой этики и работы с клиентами, забота об окружающей среде
- собственное производство + сотрудничество с мировыми брендами
- соучредитель Международного благотворительного фонда, благотворительные проекты по всему миру

Тренируемся: варианты возражений

Пример №1

— Я не пользуюсь недорогой косметикой!

— Я вас понимаю, я тоже недоверчива к дешевой косметике, а что для вас является дешевой косметикой?
Считаете ли вы, что цена это гарантия качества косметики? У меня был опыт приобретения дорогой туши, но ее качество меня не строило, а у вас были подобные примеры в жизни?
Мы все хотим отличного качества и демократичных цен, хотя я понимаю, что для вас вопрос денег вообще не стоит...

Пример №2

— Я пользуюсь косметикой другой компании (Avon, Mary Kay, L'Oreal)

— Замечательный выбор! И все-таки посмотрите каталог компании Орифлэйм! Возможно, Вас заинтересует товары из нашего каталога. У нас огромный ассортимент продукции. Давайте подберем то, чего нет в вашей нынешней компании.»

Тренируемся: варианты

Пример №3

— Я слышала, что Орифлэйм производят в Китае (Польше, России)»

— Да, производят. Сейчас много чего производят в Китае, России, Казахстане, например Sony, Ford, Samsung и многое другое. Я была на заводе в России – это первый завод в нашей стране, получивший экологический сертификат. И на этом заводе жесточайший контроль качества, как и на всех заводах Орифлэйм.

Пример №4

— У меня аллергия на косметику

— Тогда Вам тем более к нам! Ведь у нас все можно попробовать, прежде чем приобретать. И опять же, аллергические реакции, как правило, проявляются на вредные химические элементы, а у нас исключена подделка и все ингредиенты качественные.

Пример №5

— Я сомневаюсь в качестве вашей косметики.

--- Я понимаю ваши сомнения – в наше время очень большой выбор продуктов на рынке, и много продуктов сомнительного качества. Но я бы хотела уточнить, вы сомневаетесь потому что у вас был негативный опыт использования нашего продукта?

Сегодня вы узнали, что:

Возражения – это не отказ, а скрытый вопрос

Для работы с возражением соглашаемся
и переводим оппонента в союзника

Для нейтрализации возражения получаем согласие

Дружелюбие, креатив и юмор помогут установить
хорошие отношения и иметь большие продажи





Проверьте себя

**Придумайте не менее трех ответов
на два возражения:**

1. «Я уже делала заказ у Консультанта Орифлэйм, но она мне его так и не принесла.»
2. «Я не пользуюсь косметикой.»



СЕРТИФИКАТ

об успешном прохождении тренинга

Основные возражения при продаже

выдан (ФИО) _____

дата _____ место _____

Курс «Экспресс Курс Орифлэйм» — это ваш первый шаг к успеху в Орифлэйм!
Используйте полученные знания и навыки, чтобы заработать чеки от **\$1000** до **\$1000000**