



Возражения в ТМ

Сопротивление и возражение



Возражение

Более рационально

На поздних этапах контакта

По сути диалога, зачастую осознанно

Пример

«У меня был неприятный опыт с риэлторами, поэтому не хочу с ними работать»

Сопротивление

Эмоционально

На ранних этапах контакта

Исходит из системы убеждений, неосознанно

Пример

«Договор с риэлторами не подписываю»
(эмоционально)



Возражения в ТМ



Решение:

- ✓ Подготовка
- ✓ Отработка
- ✓ Убедительность

Техника

ПУСК = **Присоединение** + Уточнение + Снятие + Контроль

Присоединение

Смысл: согласиться с мнением клиента в общем, настроить на конструктивное продолжение диалога.

Пример: - «Я не подписываю договоров с агентствами»

- «Хорошо, что вы сказали об этом. Сейчас я не настаиваю на подписании договора.»



Возражения в ТМ



Техника

ПУСК = Присоединение + **Уточнение** + Снятие + Контроль

Уточнение

Смысл: Выяснить дополнительно важную информацию, задав уточняющий вопрос. Найти опору сопротивления клиента.

Пример: - «Я не подписываю договоров с агентствами»

- «Хорошо, что вы сказали об этом. Сейчас я не настаиваю на подписании договора. Вы считаете, что заключение договора несет дополнительные риски?»

- «Я не хочу себя ограничивать, пусть все агентства продают мою квартиру!»



Возражения в ТМ

Техника

ПУСК = Присоединение + Уточнение + **Снятие** + Контроль

Снятие

Смысл: не спорить, а выразить ключевую идею, выгоду, обладающую наибольшей убеждающей силой.

Пример: - «Я не хочу себя ограничивать, пусть все агентства продают мою квартиру!»

- «Когда одну и ту же квартиру продают все агентства, они устраивают своеобразное соревнование, в котором побеждает то, которое предложит покупателю наименьшую цену за вашу квартиру. Таким образом, все они оказываются заинтересованы в понижении цены продавца. Разве вам, собственнику, это выгодно?»



Возражения в ТМ

Техника



ПУСК = Присоединение + Уточнение + Снятие + **Контроль**

Контроль

Смысл: убеждаемся, что сопротивление снято.

Пример: - «Я не хочу себя ограничивать, пусть все агентства продают мою квартиру!»

- «Когда одну и ту же квартиру продают все агентства, они устраивают своеобразное соревнование, в котором побеждает то, которое предложит покупателю наименьшую цену за вашу квартиру. Таким образом, все они оказываются заинтересованы в понижении цены продавца. Разве вам, собственнику, это выгодно?»
- «Я никогда об этом не думал...»
- «Скажите, вы готовы встретиться и рассмотреть эффективный план продажи вашего объекта?»