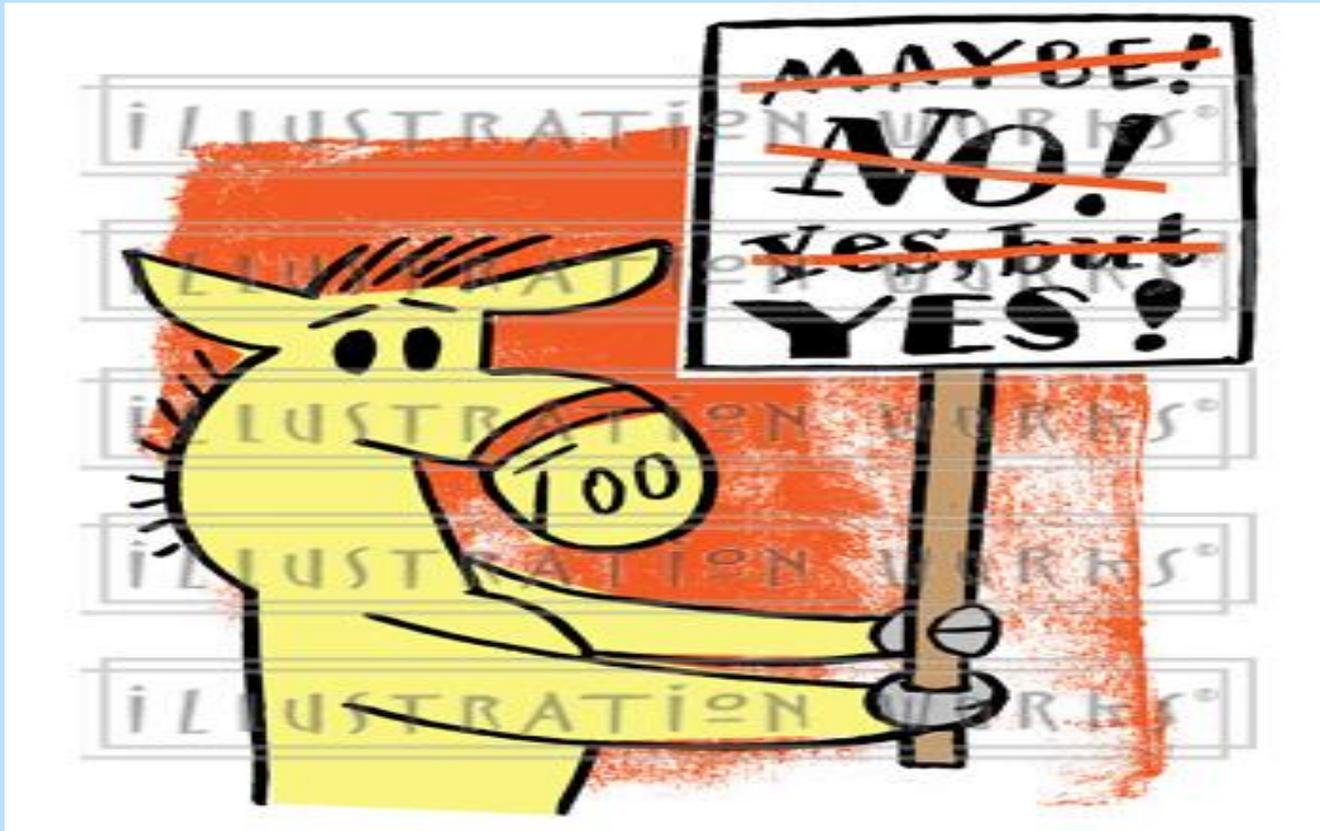


Робота с возражениями



Возражение на возражение – путь в никуда !

Возражение – негативная реакция клиента на слова или действия!

В каких действиях проявляется возражение:

Перебивание:

Повышение голоса.

Спор.

Безучастная
переадресация вопроса
клиента на других
специалистов.



Перебивание

- Перебивая речь собеседника, вы показываете, что его мнение для Вас не важно и Вы с ним не согласны;
- Перебивая собеседника, Вы показываете свое неуважение к нему;
- Перебивание приводит к раздражительности и повышенной эмоциональности.



Повышение голоса

- Повышая голос, Вы ставите собеседника в неловкое положение. В этом случае он будет вынужден доказывать Вам свою правоту эмоционально, это может привести к конфликтной ситуации.



Спор

- Любой спор воспринимается собеседником как не восприятие его слов. Спорить с клиентом **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО**



Безучастная переадресация вопроса клиента на других специалистов

- Фраза: « В этом мы не можем вам помочь, обратитесь на свое отделение» - равнозначна «Идите Вы..., нам не до Вас»!



Не используйте таких фраз:

- Но...

- Вы должны понять, что...
- При моем опыте, я...
- Каждый умный человек знает, что...
- Такого я еще никогда не слышал(а)...
- Кто Вам такое сказал...
- Как раз Вам должно быть понятно, что...
- Вы не можете в этом разбираться так, как мы...
- Да вы что?/Что Вы такое говорите?...
- Вы не правы...



Алгоритм работы с возражениями на входящей линии:



Учитесь слушать — это важнейшее условие правильного понимания точки зрения клиента.

1. Прием «Эхо»:

Дословное повторение основных положений, высказываний клиента:

- На сколько я Вас поняла...
- У вас произошло...

2. Прием «Уточнение»:

Просьба уточнить отдельные доводы или высказывания клиента:

- Я Вас поняла, не могли бы Вы уточнить...
- Могу ли я у Вас узнать...

3. Прием «Согласие»:

- Да...да...
- Я Вас понимаю...да...
- Да...я Вас внимательно слушаю...

- 4. «Плавный дожим»:

Клиент высказал свое возражение и удовлетворен Вашим ответом, необходимо четко проинформировать его о дальнейших общих действиях. После этого активно завершить разговор.



Как снимать эмоциональное напряжение у клиентов?

