

«Работа в с возражениями»



Служба доставки «Экспресс-курьер»

- ВОЗРАЖЕНИЕ ≠ ПРЕТЕНЗИЯ

- ВОЗРАЖЕНИЕ = Непонимание
- = Уточняющие
- вопросы
- = Нежелание
- что-либо менять



## 2 ВИДА ВОЗРАЖЕНИЙ

- ИСТИННЫЕ

- -Обсуждение
- решения
- -Есть непонимание
- рынка/продукты
- -Сомнения

- ЛОЖНЫЕ

- -Мы подумаем
- -Свяжемся сами



# РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



# 1. Партнеры, а не оппоненты

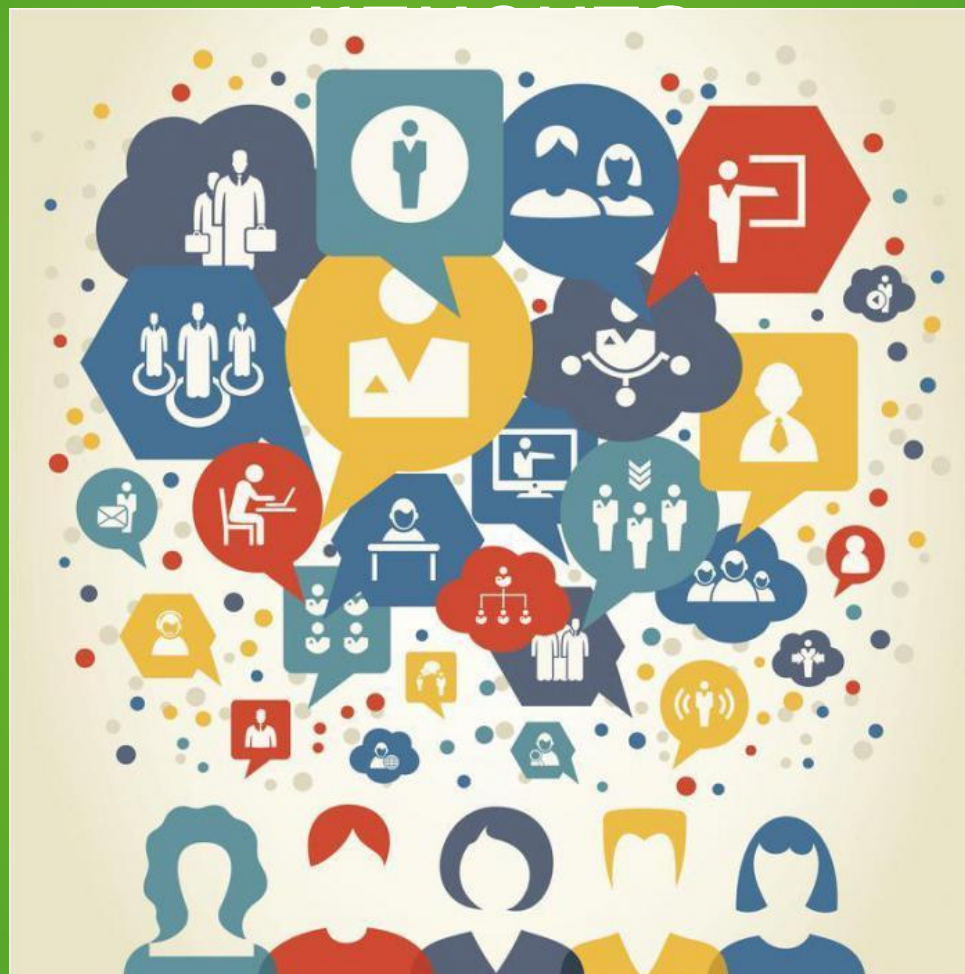




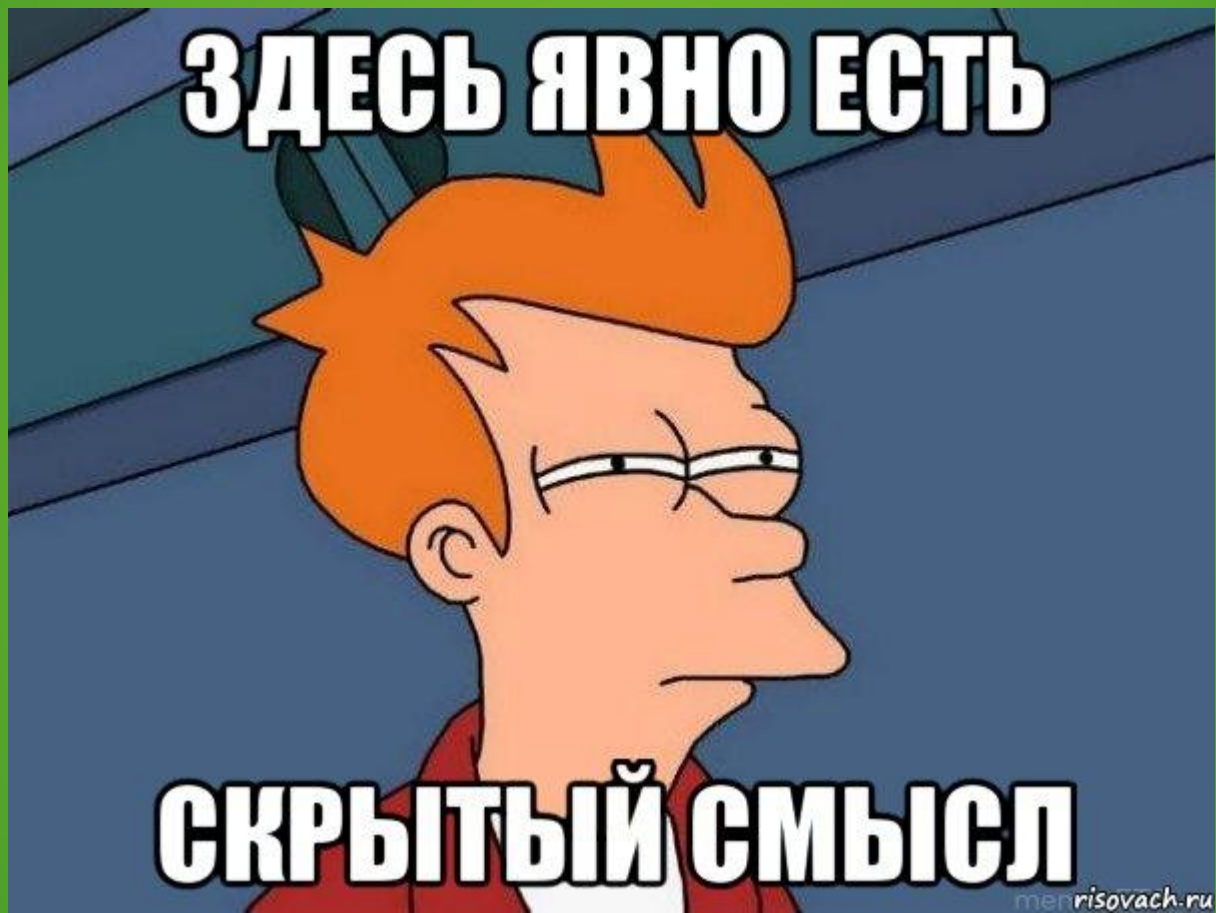
# 2. Хороший эмоциональный контакт



# 3. Внимание на потребности

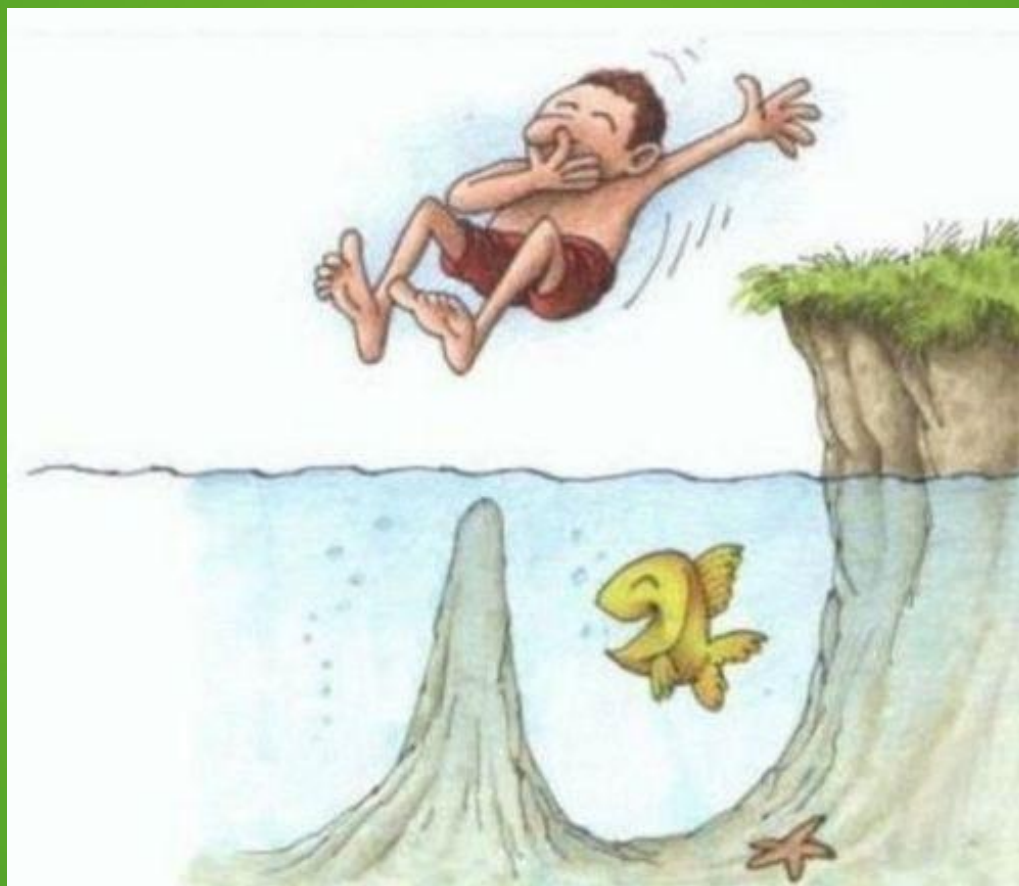


## 4. Уточните смысл возражения





# 5. Ищите подводный камень




# 6. Идите в нужную Вам сторону

Бактерии размножаются  
спорами.  
Не спорьте  
с бактериями!



 [vk.com/hungryduck](https://vk.com/hungryduck)

 [atkritka.com](https://atkritka.com)



# 7. Будьте убедительны

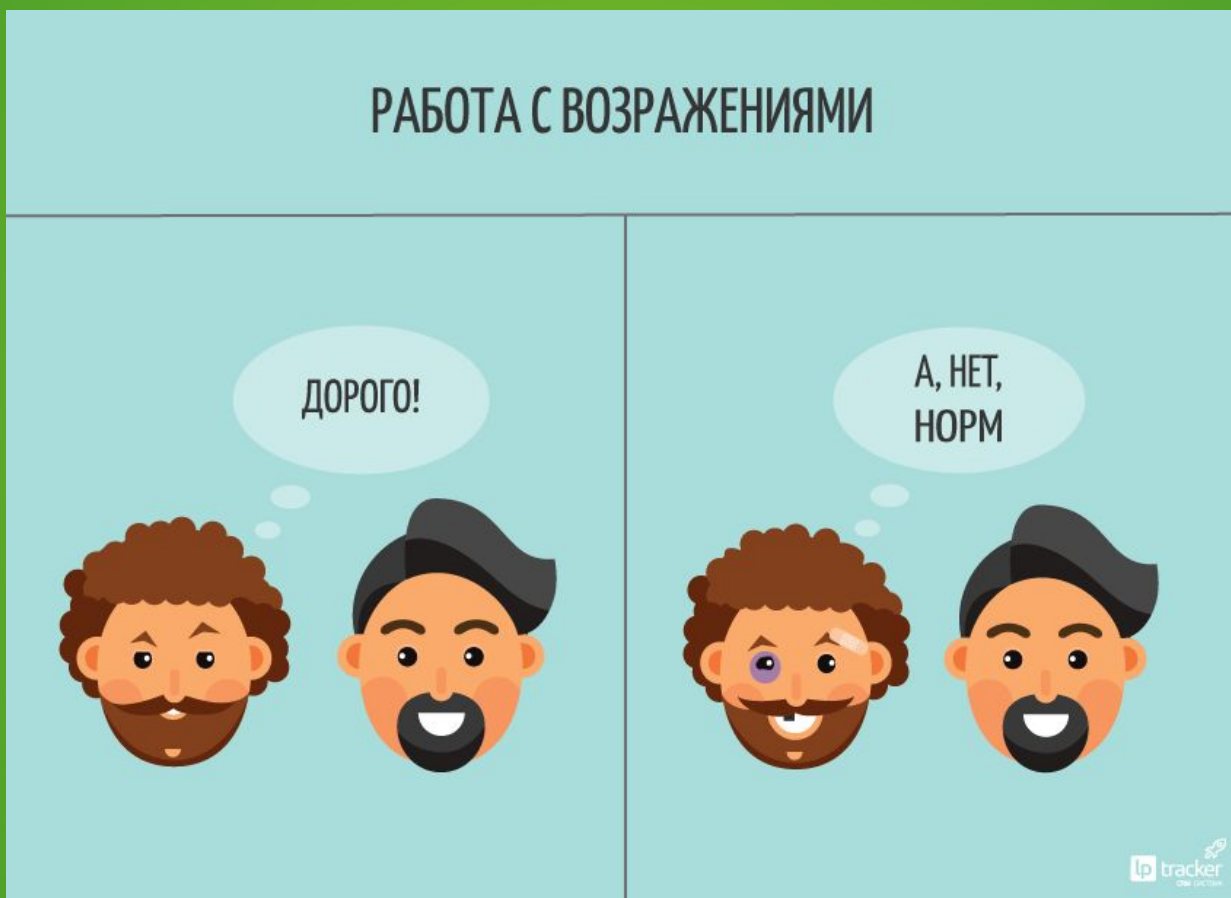
Он обладал таким даром убеждения, что ему давали в долг даже банкоматы!



Atkritka.com



# РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



# 1. Выслушать



- Вы даете клиенту возможность все для себя прояснить и снижаете накал возражения
- -дать энергии клиента вылиться.



## 2. Принять, выразив понимание и согласие с реакцией клиента



- -Принять возражение, это не согласие с самим возражением, это согласие с темой, которую поднял клиент, согласие с важностью темы, которая была поднята.

# 3. Задать уточняющие вопросы



- -Задавай открытые/открывающие вопросы:
- -С Кем работаете?
- -По каким критериям?
- -Скажите пожалуйста, с кем Вы сравниваете?
- -Почему Вы так думаете? Мне очень важно Ваше мнение.



# 4. ОТВЕТИТЬ



- Опора на:
- -Логика
- -Эмоции
- -Метафоры
- -Поговорки, цитаты, афоризмы
- -«Сдвиг в прошлое»
- -«Сдвиг в будущее»
- -Нормы/Факты
- -Примеры/Авторитеты
- -Смена роли
- -Игровая провокация
- -«Бумеранг»



# 5. Проверить на ИСТИННОСТЬ



- Задавайте наводящие вопросы:
- -Что мешает принять решение прямо сейчас?
- -Я вижу остались какие-то сомнения. Позвольте мне их развеять, чтобы Вы приняли решение более объективно.
- -Я правильно понимаю, Вы готовы купить, но что-то Вас останавливает?
- -Я готов подождать пока Вы подумаете, однако:
- 1. Мне нужны точные сроки рассмотрения вопроса
- 2. Потом условия могут быть хуже
- 3. и т.д.



# 6. Переключите внимание клиента



- Переключи внимание на:
- -уже работающих с нами клиентов
- -на позитивные случаи работы
- -на клиентскую выгоду
- -на перспективы роста и развития





# Как работать с возражениями?



- ГДЕ ИСКАТЬ?
- 1. YOUTUBE
- Множество тренингов, практических уроков и т. д.
- 2. Книги
- 3. Бизнес семинары

Спасибо за внимание!



Служба доставки «Экспресс-курьер»