

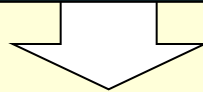
Тарфтом  Лидер



**Алгоритм  
клиентоориентированного  
обслуживания.  
Аргументация  
Возражения**

# ЧТО ТАКОЕ ПРОДАЖА? ПОТРЕБНОСТИ И ВОЗМОЖНОСТИ

**ПРОДАЖА**



**ПРОЦЕСС УБЕЖДЕНИЯ  
СОБЕСЕДНИКА**

Через

**ПОКАЗ ЕГО  
ВЫГОД**

Н  
а

**ПОТРЕБНОСТЕЙ**

в  
е

**Продажа** – это процесс выяснения и удовлетворения **потребностей** клиента

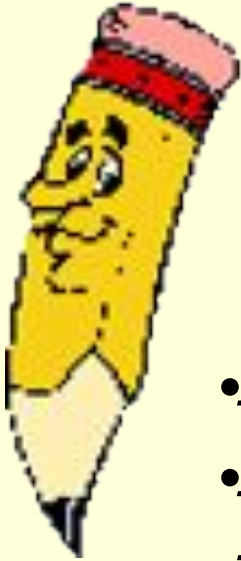


# Усиление презентации: приемы аргументации

- **Убеждение** – целенаправленное аргументированное воздействие на другого человека, представляющее собой словесное доказательство идей, обоснование решений.
- **Аргументация** — это способ рассуждения, в процессе которого выдвигается некое положение в качестве доказанного тезиса.

По способу воздействия выделяются: **логическая и эмоциональная аргументация.**

- **Логическая (рациональная) аргументация** — рациональное обоснование выгоды приобретения товара (услуги).  
В логической аргументации раскрываются внутренние признаки предметов и явлений, доказываются определенные положения. Этот тип аргументации опирается на логику, умозаключения.
- **Эмоциональная аргументация** — построена на обращении к эмоциям и основным мотивам. Эмоциональные аргументы взывают к чувствам и ощущениям. Эмоционально рассказанный текст вызывает живую реакцию слушателей.



# Усиление презентации: приемы аргументации

## Логические

- **Цифровой метод**
- **Метод Бенджамина Франклина**
- **Использование фактов и приведение статистики**
- **Метод Сократа**

## Эмоциональные

- **Включение в действие**
- **Картина будущего**
- **Метафоры , образы**
- **Использование известных имен, цитаты**
- **Комплименты**
- **Сравнение и преувеличение**



**Самое трудное - признать право клиента на собственное мнение.**

**Мы соглашались не с тем, что товар действительно некачественный (дорогой и т.п.), а с тем, что у клиента могло сложиться такое мнение по разным причинам.**

# Алгоритм преодоления возражений

1. Выслушать.
2. Обеспечить обратную связь.
3. Уточнить.
4. Ответить на возражение.
5. Проверить надежность ответа.
6. Перейти к другой теме.

