

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Возражения??!!



Возражения!!!



Возражения?



5 составляющих МАСТЕРСТВА РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

1.Что такое возражения. В чем их суть. Чем они полезны.

2.Почему люди возражают. Знание причин возражений.

3.Правильное отношение к возражениям

4.Техника работы с возражениями

5.Знание основных, наиболее часто встречающихся
возражений

- Как вы думаете, какие из этих составляющих являются наиболее важными?



Главное - ПРАВИЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ВОЗРАЖЕНИЯМ!

Именно понимание того,

ЧЕМ являются возражения и **ПОЧЕМУ** люди возражают, формирует **ПРАВИЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ВОЗРАЖЕНИЯМ**, которое помогает развивать в себе терпимость к мнению других, убедительность, настойчивость и уверенность в своем успехе.

Чем раньше и глубже вы осознаете то, что скрывается за возражениями:

тем меньше будете огорчаться, встречая их на своем пути =>
тем больше шансов действовать дальше =>
тем быстрее получите вдохновляющий результат =>
который поможет с утроенными усилиями
идти вперед к своей Мечте.

1. ЧТО ТАКОЕ ВОЗРАЖЕНИЯ

**1.ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО ЕСТЕСТВЕННОЕ
СОПРОТИВЛЕНИЕ
ВО ВРЕМЯ ДВИЖЕНИЯ К ЦЕЛИ**

(ВСЕ ЛУЧШЕЕ СТОИТ УСИЛИЙ!)

2. ВОЗРАЖЕНИЯ –ЭТО ВАЛЮТА УСПЕХА В «Мэри Кэй» (У КАЖДОЙ ЦЕННОСТИ ЕСТЬ ВАЛЮТА)

ВОПРОС: Какому количеству женщин (в среднем) , необходимо рассказать о бизнесе, ЧТОБЫ ОДНА ЖЕНЩИНА СТАЛА ВАШИМ БИЗНЕС-ПАРТНЕРОМ?

- ОТВЕТ: 5-6 женщин познакомить с возможностями => 4 заинтересуются => 2 – скажут «да» => 1 оформится.
- Т.е чтобы **оформить 1 Новичка, надо поработать с 5-6 возражениями.**

или

Из 4-5 гостей вашего мастер-класса => 3 заинтересуются возможностью стать вашими клиентами=> 1-2 приобретут полный набор по уходу за кожей

т.е. чтобы получить **1 клиента с полным набором по уходу за кожей, надо поработать 5 раз с возражениями.**

(Отсюда рекомендация по кол-ву человек на классе)

или

Успешный старт Новичка:

**5 клиентов за первые 2 недели
+ 5 новичков за первый квартал.**

Цена вопроса – $5 \times 5 =$

25 «работ с возражениями» для
обретения 5 клиентов

+ 25 «работ с возражениями» для
оформления 5 Новичков

**НО ПОМНИТЕ: У КАЖДОГО СВОЯ
ИНДИВИДУАЛЬНАЯ СТАТИСТИКА.**

**И она улучшается по мере набирания
профессионального опыта!**

3.ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО НАРАБОТКА СТАТИСТИКИ

**(упорство и концентрация на правильной
цифре)**



**4. ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО ГАРАНТИЯ
ТОГО, ЧТО КОСМЕТИЧЕСКИЙ РЫНОК
НЕ БУДЕТ НИКОГДА ПЕРЕНАСЫЩЕН
КОНСУЛЬТАНТАМИ**

5.ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО ФИЛЬТР КОНСУЛЬТАНТОВ



6. ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО ТРЕНИНГ ЛИЧНОСТНОГО РОСТА



7. ВОЗРАЖЕНИЕ – ЭТО СИГНАЛ «УГОВОРИ МЕНЯ! МНЕ НЕ ХВАТАЕТ АРГУМЕНТОВ!»»



8. ВОЗРАЖЕНИЕ – ЭТО ВОПРОС!

**(ЗАДАННЫЙ В НЕПРИЯТНОЙ (часто) ДЛЯ
ВАС ФОРМЕ)**



2. ПРИЧИНЫ ВОЗРАЖЕНИЙ

Основных ПРИЧИН возражений на предложение начать бизнес с «Мэри Кэй» всего 3.

1. Нежелание выходить из «зоны комфорта».

2. Неверная оценка своих шансов на Успех

3. Искаженное представление о нашем бизнесе



Основные ПРИЧИНЫ возражений на предложение стать клиентом «Мэри Кэй»

- 1.Нет потребности**
- 2.Нет доверия**
- 3.Ограниченные средства**
- 4.Страх неудачного решения**
- 5.Недостаток информации**
- 6.Недостаток внимания**

(Помните, возражения – это на 90% скрытый вопрос)

3. ПРАВИЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ВОЗРАЖЕНИЯМ

Правильное отношение – ЭТО ПОНИМАНИЕ ЧТО ТАКОЕ ВОЗРАЖЕНИЕ, ЧЕМ ОНО ПОЛЕЗНО И В ЧЕМ ИСТИННАЯ ПРИЧИНА ВОЗРАЖЕНИЯ.

Это набор утверждений, знаний, выводов:

- 1.Возражение – это плата за усовершенствование.
Это валюта успеха.**
- 2.Возражение- это наработка статистики. Каждый отказ приближает меня к моему клиенту и бизнес-партнеру.**
- 3.Возражения гарантируют мне СПРОС на
Консультантов МК.**
- 4.Возражения вырабатывают во мне положительные лидерские качества. Я становлюсь уверенной, убедительной, авторитетной, красноречивой, обеспеченной.**

5.Я знаю истинную причину Возражений. Люди выражают свое необъективное мнение.

6.Возражения не означают, что этот бизнес не нужен этой женщине. Она пока этого не понимает. Я могу дать ей информацию, как может измениться ее жизнь.

7.Возражения – это вопрос, заданный в особой форме.

8.Возражения – это сигнал «Уговори меня! Мне не хватает аргументов!»

4. ТЕХНИКА РАБОТЫ С **ВОЗРАЖЕНИЯМИ**

ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО:

Никогда не спорьте и никогда не нападайте на клиента.

**Помните о главном принципе работы в «Мэри Кэй»:
*Относись к другим так, как хочешь, чтобы они
относились к тебе.***

**Отвечая на возражения, основывайтесь на фактах и
проверенной информации.**

ГЛАВНОЕ УМЕНИЕ В РАБОТЕ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ :

Умение задавать вопросы и слушать.

Всегда внимательно и одобрительно выслушивайте человека.

Важно присоединиться и создать атмосферу доверия.

Важно понять «почему?» Что это – сомнения, вопросы или собеседнице сложно прямо ответить «нет».

ГЛАВНЫЙ СЕКРЕТ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ:

Чем больше у человека сила желания, тем меньше он возражает!

Зажгите в человеке большую силу желания и он не будет возражать!

Грамотное преодоление возражений – это не отрицание, парирование, переубеждение или уговаривание.

Это способ показать собеседнице, каким вы видите решение в этой ситуации и дать возможность ей самой принять правильное для нее решение.

Возражения делятся на 2 типа:

**СКРЫТЫЙ ВОПРОС
и
ОТГОВОРКА**

Скрытый вопрос

Возражения – это на 90% скрытый вопрос!

За таким возражением присутствует интерес к теме разговора. Человек проявляет любопытство. Иногда форма возражения бывает категоричной. Но всегда человек настойчив в своем вопросе и заинтересован в вашем ответе.

ОТВЕЧАЙТЕ ПО СХЕМЕ:

1. Озвучьте вопрос:

-Правильно ли я поняла?.....

2. Вы скажите одобрение, комплимент

-Вот как! Это интересно! Хороший вопрос!

3. Присоединение

- Я Вас хорошо понимаю (- Я понимаю, что вы чувствуете...)

- Я тоже.... (Знаю людей, кто также...)

4. Ответ

- И знаете, что я обнаружила? (Приводим аргументы...)

5. Возвращайтесь к своему предложению

- Если я ..., хотели бы Вы...

5. ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ



Ваша косметика дорогая

- **Я правильно поняла**, что вы знакомы с ценами «Мэри Кэй»?
- Я рада, что встретила с **женщиной, которая умеет хорошо считать** свои деньги!
- **Я Вас отлично понимаю.**
- **Мне тоже** раньше казалось, что у этой косметики высокая цена.
- И знаете, что **я поняла**, когда попробовала эту продукцию? Результат, который я получила от ее использования того стоит! Когда мы хорошо выглядим, мы желанны и успешны. Вы согласны? Поэтому покупать дешевую косметику, все равно что выбрасывать деньги на ветер!
- К тому же, когда я подсчитала, сколько я тратила на косметику раньше: бессистемно, пользуясь не всем что покупала...
- **Я поняла**, что лучшая экономия – это профессиональный подбор качественных средств, которые подходят тебе на 100%!
- Кстати, средства «Мэри Кэй» очень экономичны!
- Назначая класс: **Если я** подберу для Вас идеальный уход по оптимальным ценам – **хотели бы Вы** его опробовать и увидеть результат?
- В завершении класса:
 - А какой уровень цен приемлем для Вас? Давайте высчитаем разницу в месяц, в день. Как Вы думаете 20-30 рублей в день разве это много за отлично выглядящую кожу.
 - **Если я** расскажу Вам, как получить эту косметику дешевле или в подарок, **хотели бы Вы** ей пользоваться? (предлагаем программу Хозяйки класса).

У меня аллергия на косметику «Мэри Кэй»

- **Правильно ли я поняла Вас,** Вам поставлен медицинский диагноз?
- **Хорошо, что вы внимательно относитесь к своему здоровью.**
- **Я Вас понимаю,** насколько могут быть неприятны подобные реакции кожи. Могу я узнать, на какие средства? Где Вы их приобретали? С Вами проводили косметический класс? Как Вы ими пользовались?
- У некоторых моих клиентов были **такие же** реакции, **и Вы знаете, что я обнаружила?** Это может быть связано с неправильным подбором! А на другую косметику бывает аллергия?
- **В Вашей ситуации, пожалуй, лучший выход** – это опробовать косметику до покупки.
- **Если я** подберу для Вас индивидуальную программу и мы поэтапно опробуем несколько средств, **хотели бы Вы** посетить мой класс по красоте? Если при использовании какое-то средство даст реакцию, Компания «Мэри Кэй» возместит Ваши траты – такое возможно

У меня нет подруг, которые могут позволить себе эту косметику.

- **Я правильно понимаю,** что Вы уже обсуждали со своими подругами возможность пользоваться нашей косметикой?
- **Здорово, что Вы заботитесь** о своих подругах!
- **Я Вас понимаю, я тоже** так думала о своих подругах, когда проводила свои первые классы.
- **И знаете, что я обнаружила?** Что профессиональный подбор, возможность попробовать и увидеть великолепный результат никого не оставляют равнодушными.
- **Если я** предложу Вам организовать праздник души для своих подруг и преподнесу подарок - ... за 5 гостей, хотели бы Вы организовать такой класс?
- Это ни к чему не обязывает, а если будут заказы, Вас ждет дополнительно кредит в 10%-20%!

Я покупаю «Мэри Кэй» со скидкой у соседки

- Я правильно поняла, что Вы не оформлены в «Мэри Кэй» как прямой клиент Компании?
- Рада встретить женщину, умеющую видеть свою выгоду.
- Я Вас понимаю, мне тоже важно пользоваться качественной косметикой по выгодным ценам.
- И Вы знаете, однажды я поняла, что, стараясь сэкономить, я теряю возможности:
 - профессионального подбора и консультаций по правильному использованию средств и макияжу,
 - опробовать косметику до ее покупки (будь то крем или губная помада), и просто побаловать себя,
 - возврата, если мне что-то не подходит,
 - теряю гарантии качества, сроков годности,
 - теряю элитный сервис, который сокращает мои расходы.
- Поэтому мои клиенты, зная о скидке, продолжают обслуживаться у личного Консультанта. А многие, получив профессиональные знания, и имея 3-5 клиентов, получают ее бесплатно.
- Какая возможность привлекает Вас больше всего?
- Если я приглашу Вас на косметический класс, чтобы ..., хотели бы Вы воспользоваться этой возможностью?

Средства Компании «Мэри Кэй» содержат гормоны

- **Очень хорошо, что Вы внимательны** к составам косметических средств.
- **Я понимаю Ваше беспокойство. Я тоже,** заботясь о своем здоровье, задалась этим вопросом, когда оформлялась в Компанию.
- **И знаете, что я узнала** из профессиональных источников? Этот миф не имеет никакой почвы.
- Гормоны запрещены для использования в косметике во всех странах.
- Первыми подобное постановление разработали в США в 1949 году, в Европе декларация ЕС была принята в 1976 году, а в России в 1994 году введена жесткая система обязательной сертификации, гарантирующая безопасность косметики, которая ввозится в страну легально.
- Косметика Mary Kay® имеет все необходимые сертификаты качества, проходит тесты на безопасность продукции и гипоаллергенность
- Документ, подтверждающий это, есть у каждого Консультанта по красоте!
- Также на каждом средстве есть список ингредиентов. Неудивительно, что в 2011 году «Мэри Кэй» официально признана лучшей Компанией в мире по лояльности клиентов.
- **Если я** убедила Вас, если для Вас важна безопасность косметики, **хотели бы Вы** посетить мой косметический класс; приобрести эту косметику, в вместе с ней и меня в качестве личного консультанта?

А если возражение - это только ОТГОВОРКА?

Отговорка- это следствие отсутствия желания!

Человек не проявляет интереса к теме, «отмахиваясь» отговорками. Отговорка часто произносится с иронией, пренебрежением: «Да ну!...»..

**НЕ НАДО ПЕРЕУБЕЖДАТЬ! НАДО ВКЛЮЧИТЬ
ЖЕЛАНИЯ И ПЕРЕВЕСТИ ОТГОВОРКУ С В СКРЫТЫЙ
ВОПРОС.**

Как «включить» желания?

Выбирайте любой из методов:

1.«Задумайся...»:

Как бы ты хотела жить НА САМОМ ДЕЛЕ?.....

Хотела бы ты... иметь...., жить в, отдыхать
семьей 3- 4 раза в год....

Что изменится в твоей жизни, когда ты будешь
зарабатывать...руб. в мес.

2. «Возмущающие» вопросы:

Неужели тебя НА САМОМ ДЕЛЕ устраивает....

Неужели ты хочешь продолжать...

Неужели ты согласна, чтобы пролетали ГОДЫ, а ты.....

3. «Открой глаза!...»:

Посмотри, как интересна жизнь...какие машины....
какие страны...какие возможности...
Надо просто действовать!

4. «Включить воображение»:

Представь себе...(рисуйте картинки будущей реальности).
Что ты будешь чувствовать тогда?...

5. Собственный опыт:

Посмотри на меня...
Я как и ты....Но я....
Давай вместе....

Далее отвечайте по уже знакомой схеме!

- **Уточните вопрос** - **Правильно ли я поняла?.....**
- **Комплимент** - **Выскажите одобрение, комплимент**
- **Присоединение** - **Я Вас хорошо понимаю.. Я тоже....
(Знаю людей, кто также...)**
- **Аргументированный ответ** - **И знаете, что я обнаружила?**
- **Предложение** - **Если я ..., хотели бы Вы...**

Выучите наизусть ответы на основные возражения.

Репетируйте

Попросите кого-нибудь (как насчет мужа, друзей или зеркала в ванной?) проиграть эти возражения с вами.

Практикуйте

Привлеките детей к помощи, сделайте карточки с возражениями, написанными на одной стороне и ответами на другой. Это может быть увлекательной игрой для всех, пусть мама побудет студенткой.

Исходя из собственного опыта, записывайте варианты ответов, которые кажутся вам наиболее верными.

- Чем более профессионально Вы общаетесь с человеком, тем меньше возражений у него возникает.
- Если Вы не знаете ответ, скажите: «Спасибо, что Вы сказали об этом (затронули эту тему). Я уточню в Компании и обязательно сообщу Вам. Вам удобно будет, если я позвоню ...»
Во время звонка используйте схему разговора и
вернитесь к своему предложению
о покупке или организации класса.



**Научитесь профессионально
работать с возражениями, и Вас ждет
грандиозный успех!**

