

# Работа

с

возражениями

и

с сомнениями



# Почему у покупателя возникает возражение или сомнение?

Возражения покупателя – это его видимые сомнения, причина которых заключается в:

- Не выявленной ключевой потребности (70%)

Например, не уточнив для чего нужна покупателю футболка, вы предложили первую увиденную футболку из хлопка, сомнение покупателя : «- А я точно смогу в ней заниматься спортом?»

- Ложном информировании (10%)
- Собственном негативном опыте (5%)
- Желании уйти/добыть одному (отговорка 15%)



ДИСКОНТ-ЦЕНТР

# Алгоритм работы с возражением





ДИСКОНТ-ЦЕНТР

*« Мне кажется,  
 подошва отклеится? И  
 почему видно клей ?»*



Качество исполнения очень важный момент.

**Уточни причину.**

В связи, с чем сложилось такое мнение, что подошва отклеится?

**Предложи решение или аргументируй**

Верх соединен с подошвой с помощью термопроклейки. При этом используют специальный жидкий клей и под действием высокой температуры происходит проклейка. При чем делается это в 2 этапа, благодаря чему очень плотно и надежно фиксируется. При этом возможны допустимые видимые остатки клея, но с соблюдением всех стандартов качества производства. Перед выпуском партии товар проходит ряд проверок, чтобы попасть на продажу.

\* Просмотри такую же модель с наименее видимыми остатками клея, предложи покупателю, а также при сохранении сомнения предложи альтернативу в виде прошитой с верхом подошвы



ДИСКОНТ-ЦЕНТР



« Это что  
Китай?  
Мм, все понятно,  
низкое качество »



## Согласись с покупателем

Вы правы, что обращаете внимание на производителя.

## Уточни причину

А что именно вас смущает? Что именно вызывает наибольшие опасения?

## Предложи решение или аргументируй

Сейчас большинство заводов расположены в нескольких странах Азии, например Вьетнаме, Индонезии и конечно в Китае.

Они автоматизированы и осуществляется непрерывный контроль качества продукции.

Сейчас практически все компании производят там. Если производить в Европе или США, обувь будет стоить как минимум в 3 раза дороже.

При этом на заводах соблюдаются все стандарты качества производства. Перед выпуском партии товар проходит ряд проверок, чтобы попасть в продажу

**\* Если же покупатель все равно не принимает аргументы**

Расскажи про гарантию в 60 дней, что существенно отличается от других магазинов, не старайся сразу же делать акцент на обмен-возврате

«Мне кажется  
эта сетка  
порвется»



**Согласись с важностью мотива.**

Согласен(-а), качество и надежность очень важные качества

**Уточни причину.**

В связи, с чем сложилось такое мнение? У вас уже был опыт с покупкой такого товара? (сетчатый материал)

**Аргументируй или предложи решение.**

В состав сетки входит очень прочный материал – нейлон, благодаря этому ткань устойчива к разрывам, а также имеет свойства эластичности с сохранением формы ( не растянется)



ДИСКОНТ-ЦЕНТР

« Мне кажется,  
ткань вытянется  
(хлопок)»

\* колени, манжета



### **Согласись с важностью мотива.**

Понимаю вас, очень важна практичность и долговечность покупаемых вещей.

### **Уточни причину.**

В связи, с чем сложилось такое мнение? У вас уже был опыт с покупкой товара из хлопка?

### **Аргументируй или предложи решение.**

Чтобы сохранить свойства ткани необходимо соблюдать правила стирки ( указаны на бирке , брошюры по указателям можете взять на кассе), чтобы улучшить качество хлопка добавляют немного нитей эластана ( можете ознакомится на бирке–состав в основном 95 % хлопок и 5 % эластан) . Благодаря этому вещь при растягивании легко и быстро возвращается в свою первоначальную форму.

Также чтобы избежать быстрый износ, при длительном положении сидя можете немного поправлять колени, чтобы ткань могла выполнять функцию «возврата своей формы»



ДИСКОНТ-ЦЕНТР

## Компрессионная экипировка

«Мне кажется у вас размеры  
не соответствуют»

«Мне будет этот размер мал»



## Согласись с важностью мотива.

Понимаю, очень важно,  
чувствовать себя комфортно в  
экипировке

## Уточни причину.

Скажите, а какой у вас размер  
или какой вы сейчас примеряли?

## Предложи решение или обоснование

Как правило компрессию  
подбирают на размер больше  
своего обычного, т.к. она очень  
плотно прилегает к телу, чтобы  
поддерживать мышцы, давайте  
сейчас принесу модель на размер  
больше.

\*Если покупатель готов принять  
информацию – расскажи  
преимущество компрессионной  
экипировки при правильном

«Эмблема, рисунок  
не отклеится со  
временем? »



### **Согласись с важностью мотива.**

Согласен(-а), качество и надежность очень важные качества

### **Уточни причину.**

В связи, с чем сложилось такое мнение?

У вас уже был опыт с покупкой такого товара? (с подобным рисунком или эмблемой)

### **Аргументируй или предложи решение.**

Все дополнительные элементы обычно прошиваются или закрепляются с помощью специальной термопроклейки. Благодаря этому очень плотно и надежно фиксируются. Поэтому, вы можете не беспокоиться за качество. А для дополнительного ухода, рекомендую вам при стирке выворачивать вещь (рисунок, эмблема внутрь) и стирать согласно указателям на бирке.



ДИСКОНТ-ЦЕНТР

*« Почему у вас нет скидок на белые Classic? Они такие дорогие»*



## **Согласись с покупателем (можешь применять свой личный опыт)**

Понимаю, я тоже стараюсь приобретать понравившиеся модели со скидкой.

### **Уточни**

А вы уже примеряли модель? Вам понравилось, как смотрятся на ноге? Удобные?

### **Аргументируй**

Дело в том, что мы делаем скидки на сезонные модели и цвета, а эта расцветка вне конкуренции уже много лет. При этом на них никогда не делали скидку, поэтому ждать ее нет смысла, если вам понравились, рекомендую приобретать сейчас

Можешь добавить дополнительно историю модели, если при этом позволяет время и покупатель готов принять информацию.

Также вы можете употреблять такой аргумент в работе с моделями Adidas Superstar, StanSmith. Можно акцентировать внимание на архивность моделей, каждая из которых имеет свою историю



ДИСКОНТ-ЦЕНТР

«Белый цвет очень  
непрактичный,  
быстро теряет вид..»  
\*Текстиль



### **Согласись с покупателем**

Понимаю вас, очень важна практичность и долговечность покупаемых вещей.

### **Уточни причину**

А что именно вас смущает? У вас был какой-то опыт связанный с этим цветом/материалом?

### **Аргументируй или предложи решение**

Смотрите, уход за этой вещью очень прост, вся информация по стирке и сушке написана на бирке, важно при стирке не смешивать с цветными или черными вещами, а в остальном это такая же стойкая к эксплуатации вещь, как и других цветов. Поэтому спокойно берите и носите с удовольствием.

Если хотите можем поделиться с вами фирменными брошюрами по уходу и стирке одежды и обуви

( \* можете предложить взять на кассе или самому(-ой) взять и отдать покупателю )

«Я видел более доступные (дешевле) модели в другом магазине, зачем за ваши столько переплачивать?..»  
( Почему у вас так дорого?)



**Брюки**      **Джемпер**  
**15990**      **22590**



### **Согласись с важностью мотива.**

Согласен, цена это важный критерий при выборе

### **Уточни причину.**

В связи, с чем сложилось такое мнение?  
С какими моделями сравниваете цену?  
По каким параметрам сравниваете?

### **Предложи решение или обоснование**

Я к сожалению не знаю, какими свойствами обладают модели , которые видели Вы.

Могу подробнее рассказать о наших, какие технологии и ткани используются, а также мы можем сравнить цены между нашими моделями

К примеру, футболки с технологиями aergo ready будут дороже, чем простые синтетические футболки.

Или модель из новой коллекции ( текстиль – хлопок ) будет дороже другой модели ( в которой также хлопок )



ДИСКОНТ-ЦЕНТР

Подошва слишком белая -  
быстро испачкается и  
модель потеряет свой  
свой внешний вид



**Согласись с важностью мотива.**

**(можешь использовать личный опыт)**

Конечно, я сам обращаю внимание на внешний вид обуви в ходе использования.

**Уточни причину.**

Вам нравится сама модель? Сидит удобно? Как раньше ухаживали за обувью?

**Предложи решение или обоснование**

Все материалы, которые мы используем в наших моделях, обладают повышенной устойчивостью в эксплуатации.

Данная (подошва или подметка) сделана из (ЭВА, BOUNCE, Cloufoame) технологией ее легко очистить с помощью обычного мыла с водой

**\* Подошва BOOST требует особого ухода**



ДИСКОНТ-ЦЕНТР

«Бутсы очень дорогие, через полгода ребенок вырастет и они станут ему малы, придется покупать еще. Я не готова тратить такие деньги.»



## **Согласись с важностью мотива.**

Понимаю Вас, профессиональная экипировка требует определенных вложений.

Правильно я понимаю, что Ваш сын профессионально занимается футболом?

## **Предложи решение или обоснование**

Тогда вы как никто другой знаете, что во время игры футболист испытывает значительные нагрузки на ноги. Если бутсы будут велики, то есть куплены на вырост, ребенок может подвернуть ногу и получить серьезную травму.



Экокожа  
МИФ!!!

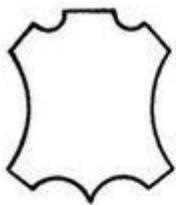
Обувь не дышит, со  
временем будет иметь  
неприятный запах



Используй данную информацию  
при возражении покупателя о  
качестве экокожи

Экокожа – это гораздо более мягкий, воздухопроницаемый, материал с улучшенной износостойкостью и водоотталкивающими свойствами, чем кожзам. Если кожзаменитель изготавливается из поливинилхлорида (ПВХ), что по своей сути является пластиком, то экокожа – это симбиоз дышащей полимерной пленки и хлопка. И еще приятный бонус – экокожа, в отличие от кожзаменителя, совсем не имеет неприятного запаха. Экокожа так называется, потому что она абсолютно безвредна для человека и её могут носить даже аллергики.

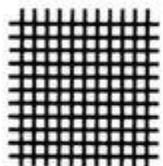
ПИКТОГРАММЫ



Натуральная кожа,  
велюр, нубук



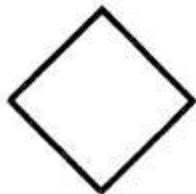
Верх



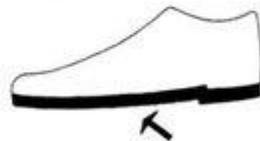
Текстиль



Подкладка



Другие материалы,  
в т.ч. синтетические

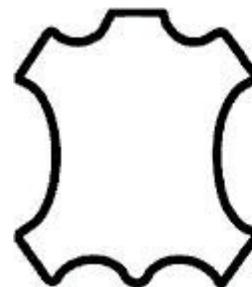


Подошва



Кожа с покрытием

Обрати внимание  
на состав обуви  
Это поможет тебе  
сориентироваться



Верх — натуральная кожа		
Подкладка — натуральная кожа Стелька — текстиль		
Подошва — полиуретан		пу



Обрати внимание  
на лэйблы  
Это поможет тебе  
сориентироваться

## TECHNOLOGIEN



ДИСКОНТ-ЦЕНТР

# Обрати внимание Это поможет тебе сориентироваться

КОД ФАБРИКИ

ДАТА  
ПРОИЗВОДСТВА

