

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

ИО, смотрите, послушайте, почувствуйте, что я хочу Вам сказать, только представьте:

Вы уже получили заказ, открыли коробку, начали принимать (использовать), у Вас _____ (озвучиваем желаемый результат клиента). И всё это Вам обошлось, всего _____ (называем цену) рублей. Я уверен (а) эта сумма более чем приемлемая для получения положительного результата! ИО, я на Вашей стороне и я хочу Вам помочь! Я уверен (а) Вы точно будете довольны результатом, так как большинство моих клиентов уже остались довольны и рекомендуют _____ (называем продукт) своим знакомым! А это реально очень хороший показатель. **Согласны со мной?** после ответа клиента: да! **Тогда оформляем заказ?**

ДОРОГО

ИО, смотрите, послушайте, почувствуйте, что я хочу Вам сказать: Мы используем только самые высококачественные, наукоёмкие, натуральные экстракты, полученные специальной технологией, эффективность которых доказана клинически. Поэтому данный продукт просто не может стоить копейки! Если бы Вы покупали точно такой же продукт, с такими же характеристиками и составом, где-нибудь за границей, это стоило бы в 2 раза дороже! **Оформляем заказ?! Вы точно останетесь довольны!**

ТОЛЬКО В КРАЙНЕМ СЛУЧАЕ:

ИО, Прошу прощения, цена – это единственное, что останавливает Вас от принятия решения? В остальном все устраивает? ИО, тогда давайте я сейчас попробую согласовать для Вас персональную скидку с моим руководителем, одну минуту оставайтесь пожалуйста на линии, хорошо? **после паузы:** ИО, благодарю Вас за ожидание! Лично для Вас я согласована скидка _____ процентов! Стоимость составляет, всего _____ рублей. **Оформляем заказ?**

ПОДУМАЮ

ИО, большинство наших клиентов, когда говорят "подумаю", имеют ввиду либо стоимость, либо гарантию. **Вы о чем хотите подумать?**

Выявляем истинную причину возражения:

Клиент отвечает "Дорого" - **см. возражение "дорого"**

Клиент отвечает "Сомневаюсь в эффективности" - **см. возражение "сомневаюсь в эффективности"**

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

СОМНЕВАЮСЬ В
ЭФФЕКТИВНОСТИ

ИО, смотрите, послушайте, почувствуйте, что я хочу Вам сказать:

Согласитесь, что невозможно судить об эффективности продукта пока не начали принимать (использовать)! Чтобы увидеть результаты, нужно только начать! По нашей статистике в 99% случаях из 100%, клиенты получили положительный результат! Согласны, что это очень хороший показатель?

Мы настолько уверены в качестве и эффективности продукта _____ (называем продукт), что гарантируем возврат денежных средств, если результат Вам не понравится! (гарантия действует 90 дней). Вы абсолютно ничего не теряете, и в полной безопасности! **Согласны? Оформляем заказ?**

ПОСОВЕТУЮСЬ

ИО, мне кажется, что вопрос не в том, что Вы хотите посоветоваться, а в том, что есть какие-то сомнения. Правильно?

ИО, смотрите, послушайте, почувствуйте, что я хочу Вам сказать, обычно по моей практике, сомнения у клиентов могут быть либо в стоимости, либо в результате. **Вы в чем сомневаетесь?**

Клиент отвечает "Дорого" - **см. возражение "дорого"**

Клиент отвечает "Сомневаюсь в результате" - **см. возражение "сомневаюсь в эффективности"**

ПОЗЖЕ ЗАКАЖУ

ИО, по этому поводу есть очень хорошее высказывание великого Аристотеля "Не откладывай на завтра то, что можно сделать сегодня". И вот сегодня, у нас очень выгодная акция, по супер-цене! Я не смогу сохранить те же самые условия на другой день.

Вы же согласны, что глупо переплачивать за тот же продукт, когда можно получить его по более низкой цене сейчас! И только сегодня для Вас дополнительная упаковка за _____ рублей! **Оформляем заказ?**

ИО, смотрите, послушайте, почувствуйте, что я хочу Вам сказать:

Только представьте, Вы уже получили заказ, открыли коробку, начали принимать (использовать) продукт, и у Вас _____ (озвучиваем желаемый результат клиента). Уверен(а), единственное, о чем Вы будете сожалеть, так это о том, что Вы не заказали раньше! **Оформляем заказ?**

РУБ/147 РУБ
149 РУБ

ИО, бывает, что клиенты не всегда замечают сноску на нашем сайте, где указаны, условия акции.

Например: действует при заказе курса (2х средств). Вы наверное тоже не обратили внимание! Давайте я расскажу об этом поподробнее.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ СДЕЛКИ

ПЕРЕХОДИМ К ЦЕНОВОМУ ПРЕДЛОЖЕНИЮ:

- ❑ Скажите, пожалуйста, ИО, мы все вопросы обсудили?
После ответа клиента: да! Тогда я перехожу к стоимости!
- ❑ ИО, теперь давайте я подберу для Вас оптимальное решение, чтобы мы смогли оформить заказ!
- ❑ ИО, я думаю мы все вопросы обсудили, Правильно? (пауза) Осталось выяснить, какой курс Вам подойдет!

НАЗЫВАЕМ ЦЕНЫ:

ИО, у нас есть разные курсовые программы. При этом, я, как специалист, рекомендую Вам вариант на ___ месяца/недели приема(использования). Этот вариант точно решит Ваш вопрос и поможет увидеть результат, который Вы ожидаете! ИО, стоимость этого курса, с учетом скидки и доставки составит для Вас всего, _____ рублей. Учитывая, что таких выгодных предложений у нас еще не было, я очень рекомендую им воспользоваться! **Оформляем заказ?**

!!! НЕЛЬЗЯ ПРОСТО ТАК ВЗЯТЬ
И УРОНИТЬ ЦЕНЫ!!!



**ЕСЛИ КЛИЕНТ ГОВОРIT
НЕТ, ОТРАБАТЫВАЕМ
ВОЗРАЖЕНИЕ**

МИНИМУМ 3 РАЗА!!!

ЗАКЛЮЧЕНИЕ СДЕЛКИ

СПУСКАЕМСЯ НА КУРС НИЖЕ

ИО, у меня для Вас есть оптимальное решение, которое Вам точно подойдет. Давайте оформим курс поменьше, но не менее выгодный для Вас. В него входит: _____ (называем, что туда входит). Обычная цена курса _____ рублей, а для Вас, всего _____ рублей. Очень хочется, чтобы Вы попробовали _____ (называем продукт) и сами убедились в эффективности! **ИО, оформляем заказ?**



НИ ШАГУ НАЗАД!
РАЗВЕРНУТЬСЯ И
СНОВА ВПЕРЕД!

↓

**ЕСЛИ КЛИЕНТ ГОВОРIT
НЕТ, ОТРАБАТЫВАЕМ
ВОЗРАЖЕНИЕ **МИНИМУМ** 3**

РАЗА!!!

↓

СПУСКАЕМСЯ НА КУРС НИЖЕ

ИО, Возьмите тогда курс на _____ (период) приема, в него входит: _____ (называем что туда входит). Цена с учетом доставки составляет: _____ рублей. Это минимальный курс, который поможет Вам увидеть первые результаты и почувствовать себя гораздо лучше! А потом, как говорят мои клиенты: «Будет хороший результат, будем дальше заказывать». **Договорились, ИО? Оформляем заказ?**



УЗБАГОЙЗЯ И
ПОКУПАЙ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ СДЕЛКИ

НЕ ТОРОПИТЬСЯ, СОХРАНЯТЬ ИНТЕРЕС К КЛИЕНТУ!

ОФОРМЛЕНИЕ ДАННЫХ КЛИЕНТА	ИО, отлично! Я готов(а) записать Ваши данные для отправки, назовите пожалуйста: 1. Ваше полное ФИО: 2. Адрес доставки. 3. Дату рождения. 4. Дополнительный номер телефона. 5. Адрес электронной почты. 6. Необходимость уменьшения веса.
ВИД ОПЛАТЫ	ИО, Вам удобно оплатить заказ банковской картой: Visa или MasterCard? (При оплате банковской картой Вы получаете доставку курьером службы EMS) <u>Если да:</u> Очень хорошо! Карта оформлена на Вас? <u>Если да:</u> ИО, я Вас соединю с оператором центра авторизации банка. Оставайтесь, пожалуйста, на линии. После того, как Вы произведете оплату, я свяжусь с Вами. <u>Если нет:</u> ИО, в таком случае мы сможем отправить Ваш заказ наложенным платежом и Вы оплатите заказ в момент его получения. (отталкиваемся от адреса клиента).
ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ	«Еще один приятный момент, 10% от суммы Вашего заказа , вернуться Вам в виде бонусных баллов, которые Вы сможете использовать в качестве скидки на следующий заказ". Здорово?
РЕЗЮМИРОВАНИЕ СДЕЛКИ	Замечательно! Тогда, Ваш заказ на сумму _____ (сумма заказа), который включает в себя _____ (состав заказа), будет отправлен в кратчайшие сроки. В самое ближайшее время с Вами свяжется специалист службы доставки, для сверки адресных данных. По всем вопросам, Вы также можете обратиться по номеру бесплатной горячей линии: 8 800 ... Всё понятно? Мы с Вами всё обсудили?
ПРОЩАНИЕ С КЛИЕНТОМ	ИО, благодарю Вас за заказ! Вы останетесь по-настоящему довольны Вашим результатом, а именно _____ (озвучиваем желаемый результат клиента). Я буду очень признателен (а), если Вы порекомендуете нашу компанию и наш продукт своим друзьям! Всего Вам доброго, до свидания!

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОДАЖА

Дополнительная продажа делается на благоприятном психологическом фоне, когда покупатель **уже совершил основную покупку**. При умелом подходе на этом этапе зарплата Продавца за дополнительный товар может в несколько раз превышать зарплату за основной товар. **Пример:**

- ❖ ИО, большинство наших клиентов берут с этим продуктом _____ (называем продукт), а знаете почему?
- ❖ Мы являемся спонсорами «Ежегодной профилактики зрения (иммунитета)» и предлагаем всем своим клиентам осуществить ее с 70% скидкой! **Вам это интересно?**
- ❖ ИО, а хотите получить еще хорошую скидку? Я почему спрашиваю... Сегодня приобретя один из наших акционных товаров, у Вас есть возможность получить скидку на основной курс? **Вам это интересно?**
- ❖ ИО, Вам интересны остальные акции, которые проходят в нашей компании? Я почему спрашиваю... Сегодня при заказе _____ (называем продукт), Вы получаете продукт _____, который обеспечивает (озвучиваем свойство и выгоду продукта) с огромной скидкой! **Интересно?**