



Handling objections Course



Содержание тренинга

★ Алгоритм преодоления возражений

- Навыки активного слушания
- Способы присоединения к возражению

★ □ Техники ответов на возражения

Как мы провоцируем возражения?

ПЛОХАЯ ПОДГОТОВКА

НЕВЕЖЛИВОСТЬ

НЕОПРЯТНЫЙ ВНЕШНИЙ ВИД

МНОГОСЛОВИЕ

НЕОРГАНИЗОВАННОСТЬ

ПРЕУВЕЛИЧЕНИЯ

УНИЖЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ

Почему мы сталкиваемся с возражениями?

РАЦИОНАЛЬНЫЕ ПРИЧИНЫ

- Клиент не увидел выгоду
- непонимание преимуществ
- Желание получить больше информации

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ПРИЧИНЫ

- Сопротивление воздействию
- Сопротивление изменениям
- Демонстрация собственной значимости
- Проявление враждебности
- Желание приобрести больше уверенности перед сделкой

Алгоритм преодоления возражений

1

Выслушай

2

Присоединись

3

Проверь

4

Ответь

5

Подтверди

Активное слушание

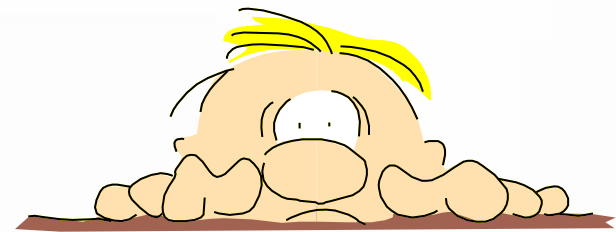
- Активное слушание - это навык наиболее значительный в коммуникации
- Это самый эффективный путь понять потребности клиента и получить максимальную пользу от использования техники вопросов



Активное слушание

Некоторые причины неэффективного слушания

- Оценка Желаемое за действительное
- Поспешность в выводах Разное понимание значений слов . . .
- Все думают как я Чрезмерная говорливость.
- Ограниченность мышления Нехватка скромности...
- Ограниченность внимания Страх.



Методы проверки понимания

- Уточнение
- Пересказ
- Перефразирование

Алгоритм преодоления возражений

1

Выслушай

2

Присоединись

3

Проверь

4

Ответь

5

Подтверди

Методы присоединения

1. Поприветствуйте возражение
2. Подчеркните важность возражения
3. Сообщите о понимании состояния партнера / своем состоянии
4. Условно согласитесь

Истинное или ложное?

«Это единственная причина..?»»

**«Если я смогу решить эту проблему,
тогда Вы согласитесь..?»»**

**«Если бы не эта причина, Вы бы
купили?»»**

Истинное или ложное?



Истинное или ложное?

Проясните причины отказа

- «Почему?»
- «Какие другие причины?»

Алгоритм преодоления возражений

1

Выслушай

2

Присоединись

3

Проверь

«да
»

4

Ответь

5

Подтверди

Алгоритм преодоления возражений

1

Выслушай

2

Присоединись

3

Проверь

4

Ответь

5

Подтверди

5 СПОСОБОВ ОТВЕТОВ НА ВОЗРАЖЕНИЯ

- **«Непрямое отрицание»**
- **«Отсрочить тему разговора»**
- **«Метод компенсации»**
- **«Мнение третьей стороны»**
- **«Бумеранг»**

Алгоритм преодоления возражений

1

Выслушай

2

Присоединись

3

Проверь

4

Ответь

5

Подтверди

Подтверди

Убедись в том, что ответ принят.

«Я ответил на Ваш вопрос..?»»

«Можем переходить к заказу или что-нибудь еще?»»

«Я развеял Ваши сомнения?»»

Алгоритм преодоления возражений

1

Выслушай

2

Присоединись

3

Проверь

4

Ответь

5

Подтверди

Мой секрет успеха заключается в
умении понять точку зрения другого
человека и смотреть на вещи и с его и
со своей точек зрения.

(Генри Форд)