

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

ВОЗРАЖЕНИЕ

Это вопрос или выражение,
которое по своей форме и
смыслу мешает нашему
клиенту воспользоваться
тем, что мы предлагаем

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ВОЗРАЖЕНИЙ.

1. МЫ САМИ!

Возражения притягиваются нашими сомнениями!

Это мы не уверены в продукте! Это мы не уверены в услугах! Это мы не уверены в том, что сможем продать наш продукт, потому что сами у себя бы не купили!!!

ПРАВИЛО ТРЁХ «П»

ПОВТОРИ. ПОДДЕРЖИ. ПРОДОЛЖАЙ.

Выслушайте возражение, сделайте паузу, внимательно посмотрите человеку в глаза, спокойно скажите: «Хороший вопрос!», спокойно переходите в наступление.

Во время паузы вы должны осознать скрытый вопрос. Затем повторите возражение, преобразовав его в обратный вопрос. Используйте при этом слова и выражения самих людей.

Пример:

Она: мне надо посоветоваться с мужем!

Вы: очень хорошо! Приятно иметь дело с человеком, который «не тянет одеяло» только на себя! Как вы думаете, насколько важно для вашего мужа качество вашего ухода? Скажите, только честно, как он отреагирует на ваше решение купить нашу косметику? Что для него важнее ваше хорошее настроение или деньги? **Как вы думаете, что он вам на это скажет?**

Если вы закрыли возражение, не забывайте подбодрить свою клиентку. Выражение «Хорошо, что мы понимаем друг друга!» – отличный помощник в этом.

ВЫРАЖЕНИЯ-ПОМОЩНИКИ

- Очень хорошо, что вы затронули этот вопрос...
- Помогите понять, что вы считаете правильным?
- Как вы сами думаете? Мне интересно ваше мнение...
- Вы затронули сейчас очень важный вопрос. Почему вы сказали об этом?
- Мне очень нравится, что вы хотите во всем разобраться!
- Я вас прекрасно понимаю, каждому человеку хочется сделать правильный выбор...
- Вы задаете очень профессиональные вопросы!
- Скажите, почему вы думаете, что...
- Вы сейчас сказали замечательную фразу!
- О-о-о! Это мой любимый вопрос!

С помощью таких выражений вы психологически присоединяетесь к оппоненту, выстраивая дружеский, интересный для вас обоим разговор!



ПОСОВЕТОВАТЬСЯ
С 3-МИ ЛИЦАМИ

ПОСМОТРЕТЬ
РЕЗУЛЬТАТ

МУЖ

ДЕТИ

КУПЛЮ ЗА
НАЛИЧКУ

КРЕДИТ

ПРОДАЖА

ДРУГИЕ
ПРИОРИТЕТЫ
(ОТПУСК,
РЕМОНТ, АВТО)

ПОДУМАТЬ

ИНТЕРНЕТ

ДОРОГО

СТОИМОСТЬ

**НИЧТО ТАК НЕ
ОБЕЗОРУЖИВАЕТ
КЛИЕНТА, КАК
«СОГЛАСИЕ»**

ИНТЕРНЕТ

✓ **Пример:**

Она: Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но давайте я сначала прочитаю отзывы в интернете!

Вы: Конечно, конечно Т. И., обязательно почитайте! А скажите пж вы сами часто что-то пишете в Интернете?

(Нет не пишу) А почему? *(Времени нет)* Мы к сожалению не понимаем, что мы отвечаем на свои собственные вопросы! Скажите, пж, сколько в среднем занимает запись в Интернете? *(Я работаю, 20-30 мин)*

Вывод, кто этим делом занимается? Это лентяи, модераторы, обиженные сотрудники или женщины у которых есть чувство несправедливости, они не могут себе позволить и сами будут отговаривать остальных! Например, если Т. И. вы съездили в отпуск и вам все понравилось, вы разве первым делом пойдете писать об этом? А если вам в отпуске все не понравилось, вы ведь всем расскажите, как там плохо...?

ИНТЕРНЕТ

✓ **Пример:**

Она: Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но я приобрету вашу косметику в Интернете гораздо дешевле!

Вы: Конечно, конечно Т. И., вы молодец, что пытаетесь сэкономить! Но, скажите пж, а вы часто что-то покупаете в Интернете? Какое-то физ.лицо за 30000руб. Предлагает вам купить продукцию, и внести задаток и вы кинете 15000руб. незнакомому лицу? Вообще, где гарантия, что это DeSheli? Они вам будут обещать диагностику, салонный уход?

Мы же с вами понимаем, что покупка в Интернете не лучшее решение лечение от старости!!!

ПОСМОТРЕТЬ РЕЗУЛЬТАТ

- Если женщина, хочет посмотреть результат, значит, она вам не доверяет!
- **Пример:**
- **Она:** Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но давайте я посмотрю, что со мной будет завтра!
- **Вы:** Конечно, конечно Т. И., ваше право... Знаете, наша задача не продать и забыть, а обеспечить вам результат, представляете, если женщине пообещать и не выполнить обязательство, у нас вместо тысячи благодарных клиенток, будут миллион негативных. Мы же работаем по принципу «сарафанного радио». Наша прямая задача, сделать так, чтобы клиент радовался, пользовался, видел результат и был нашей ходячей рекламой! Именно, поэтому мы гарантируем, мне не стыдно пообещать вам результат, через месяц скажите мне спасибо!

ПОДУМАТЬ

✓ **Пример:**

Она: Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но мне нужно подумать!

Вы: Конечно, конечно Т. И., я даже буду настаивать на том, чтобы вы подумали, потому что если вы купите что-то ненужное для себя, это в первую очередь урон для нашей компании т.к. нам не нужна женщина, которая не понимает ценность ухода за собой!... Давайте вместе подумаем, согласитесь, что в нашей косметике есть много преимуществ перед обычной. Перечисляем: видимый эффект уже после одной процедуры, экономия времени и денег, здоровая кожа, экономичное использование, лечение кожи, спа-салон у Вас дома.

СТОИМОСТЬ

✓ **Пример:**

Она: Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но меня не устраивает сама стоимость продукта!

Если женщину пугает стоимость продукта, необходимо УБИТЬ СТОИМОСТЬ!

Что такое 2000руб.? $2000\text{руб.} : 31\text{день} = 70\text{руб.}$ Разве 70руб. Могут повлиять на ваш уровень жизни?

Правда же, что это не дорого? Скажите, пж, разве это дорого за новое лицо? Но если взять масштабно: общую стоимость нашей косметики разделить на 10 баночек и разделить на 12месяцев = 382 руб. за одну баночку. Согласитесь, что это не дорого?

КРЕДИТ

✓ Пример:

Она: Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но я не хочу брать кредит!

▣ **Вы:** Конечно, конечно, я вас прекрасно понимаю! Но, согласитесь, наверное, выгодно и удобно начать пользоваться тем, что необходимо сейчас, а платить потом? У меня была женщина очень состоятельная, ей все понравилось и мы пошли оформляться и в отделе по работе с клиентами, она мне сказала, что передумала брать за наличку и возьмет в рассрочку. Я удивилась: почему рассрочка? Ведь она может купить косметику сразу! Но потом, она мне сказала: что она, конечно, может взять и купить за наличку, но было бы не правильно взять и отрывать деньги из семейного бюджета, ее близкие просто не так поймут! Она берет дорогой товар по фиксированной цене, которая в течение года обязательно вырастет, при этом ценность денег упадет! И правда, Т. И., что мы можем купить на одну тысячу сегодня, и что можем купить через год? Всегда цена товара растет, а бумажка то та же, согласны? Вроде купюра одна и та же, но купить на нее уже можно намного меньше!!! И я поняла, почему эти люди обеспеченные! Они всегда и везде ищут и пользуются ВЫГОДОЙ!!!

КУПЛЮ ЗА НАЛИЧКУ

✓ **Пример:**

Она: Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но я потом приду и куплю за наличку!

Вы: Конечно, конечно Т. И., отличная идея. Но, с другой стороны давайте с вами поразмышляем, а почему вся Европа живет в кредит? Может потому что это удобно? Вот вы сколько платите в месяц за сотовый на всю семью, 1500 тысячи? В год это получается 18000руб. Представьте, что к вам пришел начальник сотовой связи и сказал, вы так добросовестно платили, давайте вы мне сейчас заплатите 10000руб. И будете целый год не платить за сотовую связь! Согласитесь, отдать сразу 10000руб.? Конечно же, нет, потому что удобнее платить по чуть-чуть, ведь тогда мы можем позволить еще ряд вещей, без ущерба для общего бюджета! (Если она говорит, что согласилась: «Давайте не лукавить, Т. И.)

ПОСОВЕТОВАТЬСЯ С 3-МИ ЛИЦАМИ

✓ Пример:

Она: Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но мне нужно посоветоваться!

Вы: Конечно, конечно Т. И., это правильно советоваться с кем-то. Скажите, а как это будет происходить, вы соберете людей и будете показывать?

С подругой: Т. И., а если ваша подруга скажет вам, что видела НЛО поверите? Вот и ваша подруга ведь не видела наш салон, косметолога и не прочувствовала саму процедуру. Она не понимает, что вы получаете салонный уход, наблюдение врача! В конце концов, подруга посоветует ровно столько, сколько есть у нее.

С мужем: : Очень хорошо! Приятно иметь дело с человеком, который «не тянет одеяло» только на себя! Как вы думаете, насколько важно для вашего мужа качество вашего ухода? Скажите, только честно, как он отреагирует на ваше решение приобрести косметику за такую стоимость? **Как вы думаете, что он вам на это скажет? Правильно я понимаю, вы изначально хотите услышать нет?** Есть, конечно, исключения из правил, когда к нам пришел мужчина после встречи выпускников и на фоне тех женщин, которые были его одноклассницами, его супруга выглядела на порядок лучше, он сказал, спасибо, что сделали из моей супруги золото!

ДОРОГО

✓ **Пример:**

Она: Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но для меня это дорого!

Вы: Да, действительно, бытует мнение, что наша косметика дорогая, но давайте с вами рассмотрим преимущества перед обычной косметикой: видимый эффект уже после одной процедуры, экономия времени и денег, здоровая кожа, экономичное использование, лечение кожи, спа-салон у Вас дома. (если хорошо растоплен лед рассказываем анекдот про еврея и цыгана).

ДРУГИЕ ПРИОРИТЕТЫ (ОТПУСК, РЕМОНТ, АВТО

- Чтобы женщина, не сказала вам, что она не может приобрести продукт, т.к. покупает машину, шубу, делает ремонт и т.д. Перед прайсом, на маске или на клиатоне, говорим след. слова:
- Вообще Т. И. в нашем офисе ведется внутренняя статистика, вам интересно послушать? По статистике 80%-женщин приобретают нашу продукцию сразу, увидя результат на зеркале, 10% женщин очень хотят приобрести ,но им немного не подходят условия по прайсу, и 10% женщин это те женщины ,Т. И. ,которым плевать на себя, на то, как они выглядят, у них даже приоритеты в жизни выстроены иначе, им важнее собственной красоты покупка квартиры, машины, ремонт, поездка зарубеж. С такими женщинами, Т. И., честно хочу сказать, мне даже неприятно работать.

ДЕТИ

- **На выявлении потребностей, вы узнаете, сколько у женщины детей и какого они возраста! И на процедуре первой половинке лица вы рассказываете пример 3-го лица:**
- Если дети маленькие **1-11 лет** рассказываем историю как женщина пришла в дет. сад (школу) и ее называли бабушкой;
- Если детям **12-16 лет**, то это история, когда дети стесняются свою маму, не знакомят с друзьями, не зовут на родительские собрания;
- Если детям **17 и старше**, то это дети-эгоисты, которые все хотят только себе;
- Если женщина, вам сама сказала, что она все **отдает детям** и на себя ни копейки не тратит: Скажите, пж, но у вас ведь тоже есть мама? Вы хотели бы, чтобы мама что-то приобрела для себя и делала себе приятное, была красивой, улыбалась? Так поверьте, ваши дети хотят того же самого! Я думаю ваши дети порадовались за вас!

МУЖ

✓ Пример:

Она: Мне всё очень понравилось, я очень хочу, но я не могу принять решение без мужа!

Вы: Очень хорошо! Приятно иметь дело с человеком, который «не тянет одеяло» только на себя! Т. И., но ведь не обязательно все говорить мужчинам. У меня была клиентка, которая тоже столкнулась с ситуацией, поймет ли ее муж. И она не сказала ему, что приобрела косметику, она сказала, что просто будет ходить на диагностику раз в мес. и платить 2500руб. Через пару мес. муж спросил ее, что за волшебная диагностика, что она стала так замечательно выглядеть и только тогда она рассказала ему про косметику и муж, видя результат, сам оплатил ей оставшуюся сумму. Т. И. ведь мужчины не внимательные существа, он ведь и не заметит, что вы сменили баночки с синие на черные. В конце концов, все мужчины потребители и любят глазами. Их привлекает красивый фантик, а уже потом они смотрят на внутреннее содержание! Скажите, пж, Т. И., ведь вы когда сходились со своим супругом выглядели иначе?

УВЕРЕННОСТЬ И ПОЗИТИВ

**Притягивают
уверенных и
позитивных
людей**