

Техника продаж

Часть 5. Работа с возражениями

Мыслим бизнесом и интересами
клиента!

Задачи данного курса:

Научить
правильно
воспринимать
возражения
клиента

Изучить алгоритм
отработки
возражения

Изучить методы
подведения к
сделке

Откуда берутся возражения?

*Продажа начинается тогда, когда клиент сказал «нет».
(Американское изречение)*



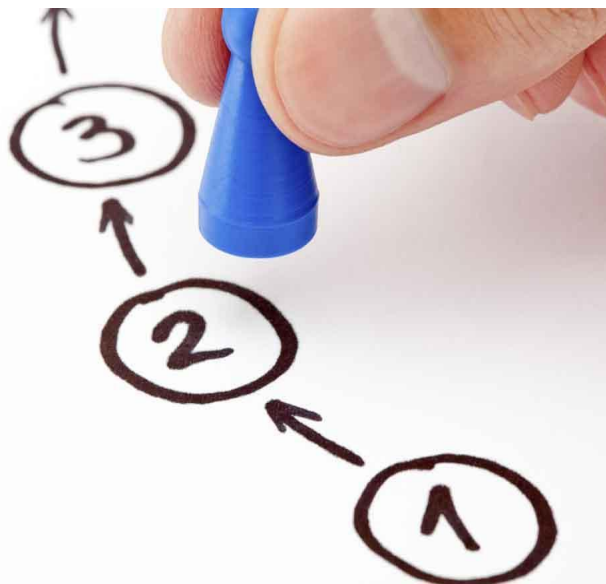
Возражение – это запрос клиента на дополнительную информацию о продукте.

Причины появления возражений



1. Недостаток информации
2. Не расположили к себе клиента
3. Не до конца выявили его потребности
4. Презентовали, не учитывая ценности
5. Не было уверенности

Алгоритм ответа на возражение



1. **Выслушать клиента**
2. **Присоединиться к ценности**
3. **Уточнить корень возражения**
4. **Проверить истинность/ложность возражения**
5. **Привести аргументы**
6. **Подвести клиента к сделке**

Шаг 1 Выслушать клиента



Шаг 2 Присоединиться к потребности клиента



«- Ваши услуги стоят дорого»!

«- Мы уже работаем с другими курьерскими службами»!

«- Я подумаю»...

«- Понимаю, финансовый вопрос важен»...

«- Уверен, у компании Вашего уровня есть сложившийся круг поставщиков»...
ИЛИ «Отлично, что у Вас есть опыт работы с курьерской службой!»

«- Безусловно, лучше принимать взвешенное решение»...



Шаг 3 Уточнить корень возражения



«-Ваши услуги стоят дорого»!

«Позвольте уточнить, с чьим предложением сравниваете?»...

«-Мы уже работаем с другими курьерскими службами»!

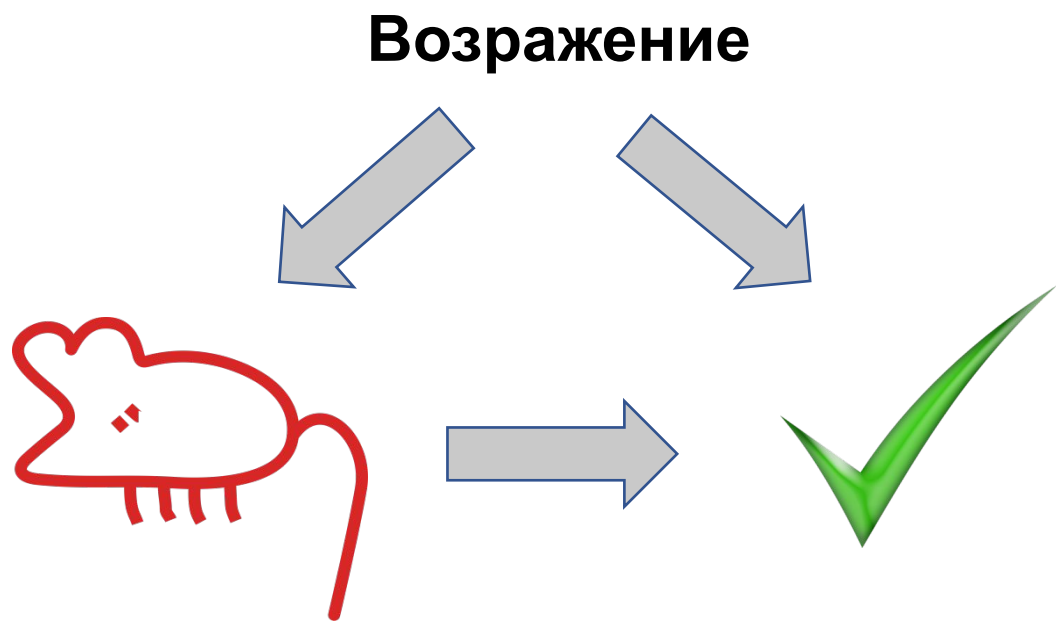
«-По каким критериям выбирали партнеров? Через кого обычно отправляете?»...

«-Я подумаю»...

«-Какой информации не хватает для принятия решения? На что будете опираться? Что Вас смущает?»...



Шаг 4 Проверить возражение на истинность/ложность



1. Это единственная причина, которая мешает нам сотрудничать?
2. Предположим, что проблема решена. Вы бы тогда приняли наше предложение?
3. Вы, действительно, имеете это ввиду? Или есть еще причины?
4. Если мы опустим данный вопрос. Вы бы тогда приняли наше предложение?

Шаг 5 Аргументируем

1. Факты, цифры, статистика



- Цифры: «Мы осуществляем более 200.000 отправок в день, согласитесь, что с такими мощностями, мы можем ваши объемы взять целиком»!
- Факты: «С нами сотрудничают такие компании, как Альфа-банк, МТС, Леруа Мерлен и другие. При чем не один год! Согласитесь, что они не сотрудничали бы с нами, если бы мы не доставляли вовремя?».
- Статистика: «ИМ книг «Читай-город», начав сотрудничество со СДЭК, увеличил свои продажи в 2,5 раза за полгода». Вы бы хотели такого же развития своего бизнеса?»

Шаг 5 Аргументируем

2. Логика



«- Ваши услуги стоят дорого»!

«- Мы уже работаем с другими курьерскими службами»!

«Наши клиенты сами выбирают транспортную компанию»

«- Давайте посмотрим из чего складывается цена»...

«- Сотрудничество с нами Вам позволит: 1. снизить риски при временном сбое поставщиков.
2. Оптимизировать услуги, которые Вы предоставляете своим клиентам.

«Скажите, вы бы хотели увеличить число своих клиентов?»

Шаг 5 Аргументируем

3. Эмоции



«Мы уже работаем с другими курьерскими службами!»

«Разве это мешает работать с нами? Я бы не звонила Вам, если была не уверена в том, что принесем выгоду вашей компании».

Шаг 6 Снятие возражение и подведение к сделке

Методы подведения к сделке:

1. **Закключаем договор?**
2. **Если вопросы исчерпаны, по рукам?**
3. **С каких направлений начнем делать отправки? Когда планируете делать ближайшую отpravку?**
4. **Предлагаю сделать тестовые отправки и убедиться в качестве наших услуг. Когда начнем?**
5. **Последнее условие.** (Последнее, что я мог бы для Вас сделать – приехать и обучить работе в нашем личном кабинете).
6. **Метод дефицита/срочности.** (Акция заканчивается 30 марта, поэтому предлагаю начать сотрудничество прямо сейчас).
7. **Подведение итогов.** (Итак, с нами Вы оптимизируете сроки доставки и привлечете новых клиентов. Закключаем договор?)

Тест

Щелкните кнопку **Тест** для редактирования этого теста

Добро пожаловать в Тест

Кликните «Начать тест» для продолжения

Начать тест

Обучающий диалог

Холодный звонок в компанию «Фри-стайл»

Вы совершаете холодный звонок в компанию «Фри-стайл». Вас соединили с руководителем отдела логистики, Иваном Васильевичем. Ваша задача – отработать его возражения и подвести его к сделке или встрече.

Перед вами будут представлены варианты ответов – выбирайте тот, который считаете более правильным и двигайтесь дальше по ходу диалога.

Диалог

Щелкните кнопку **Диалог** для редактирования этого диалога



У нас уже есть транспортная компания, с которой сотрудничаем.

- 1 Иван Васильевич, с нами Вы получите гораздо больше выгод. Работайте с нами!
- 2 Иван Васильевич, здорово, что у Вас есть опыт работы с транспортной компанией. Скажите, с какой компанией сейчас сотрудничаете и почему выбор пал на нее?
- 3 Иван Васильевич, где Вы видели партнера лучше чем мы? Не поверю, что Ваша компания лучше. Докажите!
- 4 Иван Васильевич, работая с несколькими курьерскими компаниями Вы получите ряд преимуществ. Попробуйте и убедитесь в этом!

Обучающий диалог

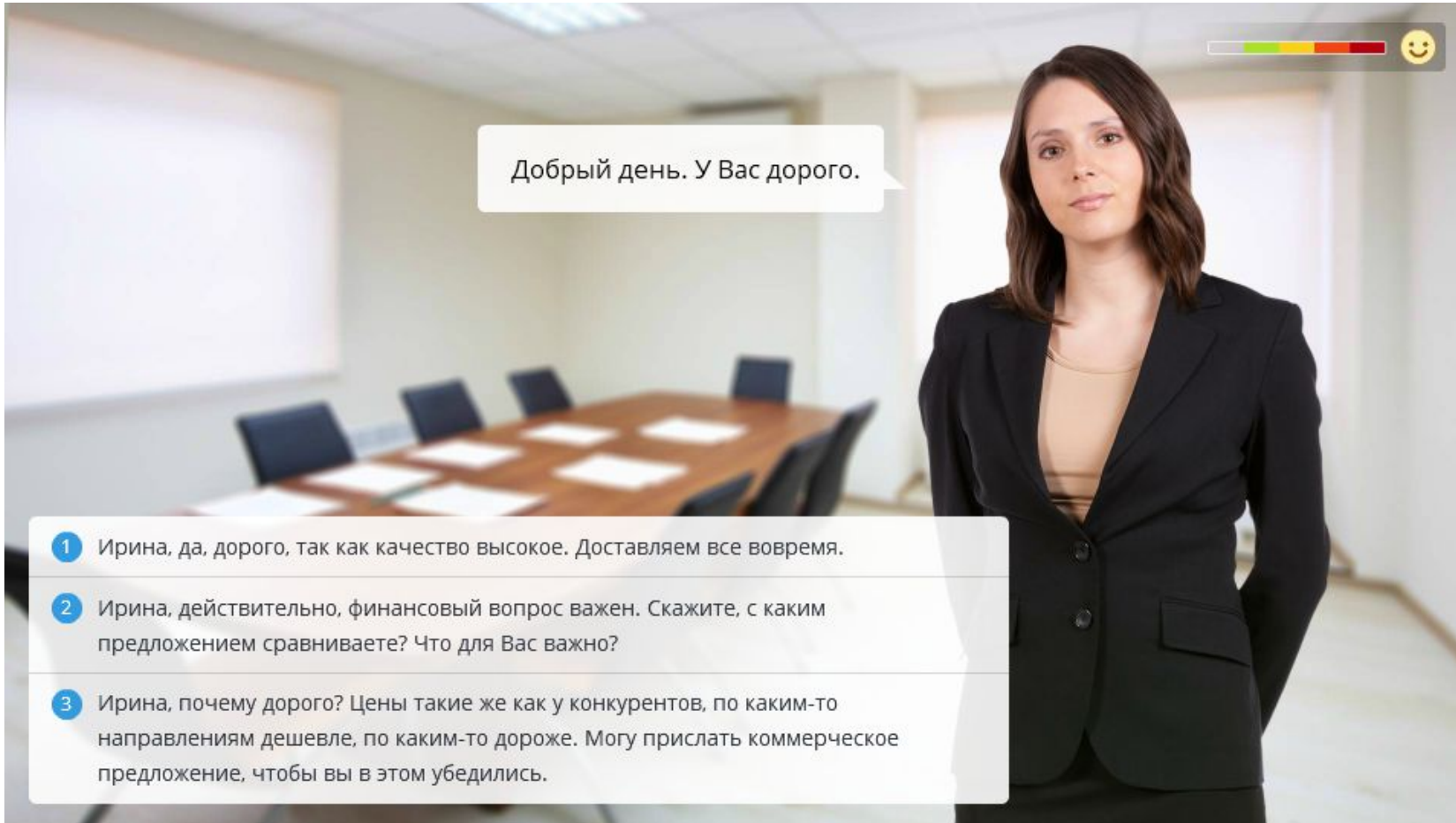
Холодный звонок в интернет-магазин «Energy»

Вы совершаете холодный звонок в компанию по продаже гироскутеров «Energy». Вас соединили с руководителем, Ириной. Ваша задача – отработать ее возражения.

Перед вами будут представлены варианты ответов – выбирайте тот, который считаете более правильным и двигайтесь дальше по ходу диалога.

Диалог

Щелкните кнопку **Диалог** для редактирования этого диалога



Добрый день. У Вас дорого.

- 1 Ирина, да, дорого, так как качество высокое. Доставляем все вовремя.
- 2 Ирина, действительно, финансовый вопрос важен. Скажите, с каким предложением сравниваете? Что для Вас важно?
- 3 Ирина, почему дорого? Цены такие же как у конкурентов, по каким-то направлениям дешевле, по каким-то дороже. Могу прислать коммерческое предложение, чтобы вы в этом убедились.

Резюме курса

- ✓ Воспринимайте себя и клиента как партнёров, а не оппонентов!
- ✓ Работайте на хорошем эмоциональном контакте.
- ✓ Старайтесь узнать, как можно больше о потребностях клиента.
- ✓ Уточняйте смысл возражения.
- ✓ Не спорьте, а развивайте высказанную клиентом мысль в нужную вам сторону.
- ✓ Ищите «подводный камень».
- ✓ Будьте убедительны.

Поздравляем!

Поздравляем ты успешно прошел дистанционный курс «Техника продаж. Часть 5 Работа с возражениями».

Рекомендуем для изучения следующий курс: «Техника продаж. Часть 6 Продажи на встрече».

