

Преодоление возражений

Возражение – это отказ от вашей идеи/ предложения

Плохо

- Вы недостаточно хорошо знаете Клиента
- Затрудняют процесс общения
- Создают плохие ощущения
- Заставляют Вас тратить дополнительное время

Хорошо

- Вас слушают
- Клиент заинтересован
- Запрос информации
- Возможность получить больше информации

Легкоустрашимые причины возражений

- Плохая подготовка
- Неорганизованность
- Преувеличения
- Многословие
- Неопрятный внешний вид
- Невежливость
- Неприемлемое поведение



Типы возражений

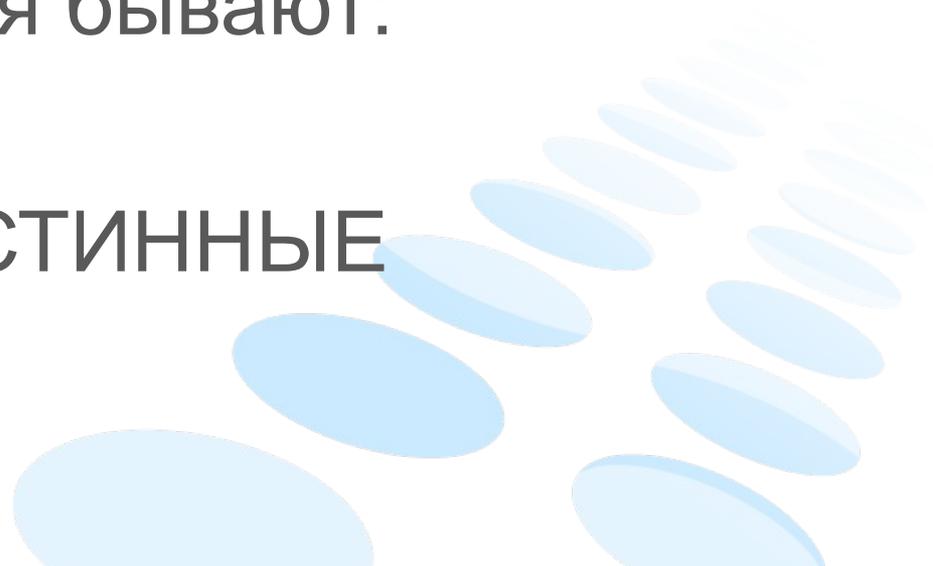
Всегда ли люди говорят Правду?

НЕТ

Возражения бывают:

ЛОЖНЫЕ

ИСТИННЫЕ



Лучший метод работы с возражениями

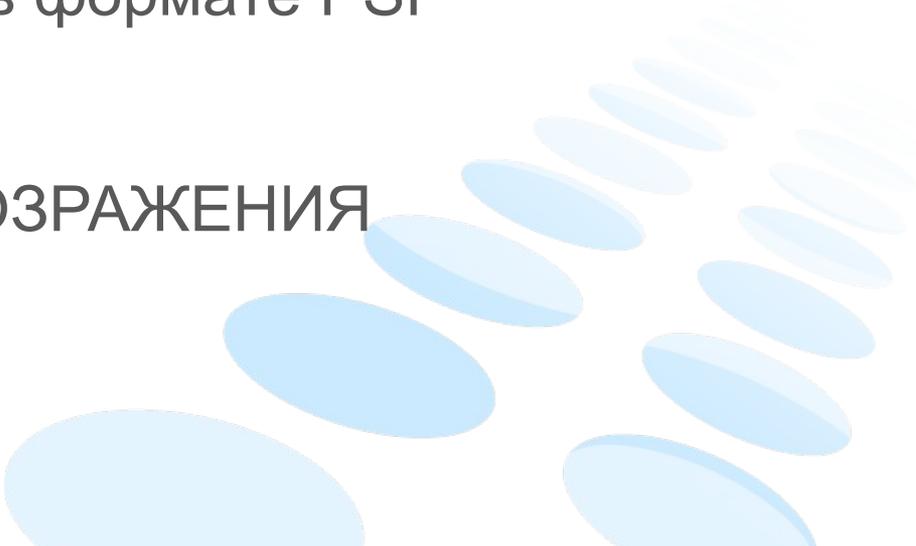
- Предвидеть возражения
- Вставлять ответы на них в презентацию



Как себя вести, если Вам возражают?

- Спокойно и доброжелательно выслушать
- Дословно записать на подготовленный лист бумаги
- Дословно повторить и сказать: «Мы обязательно обсудим этот вопрос в конце презентации.»
- Продолжить презентацию в формате PSF

ПАРКОВКА ВОЗРАЖЕНИЯ



Формат работы с возражениями

Шаг 1

- Собрать возражения

Шаг 2

- Определить истинное

Шаг 3

- Понять возражение

Шаг 4

- Проверить

Шаг 5

- Преодолеть

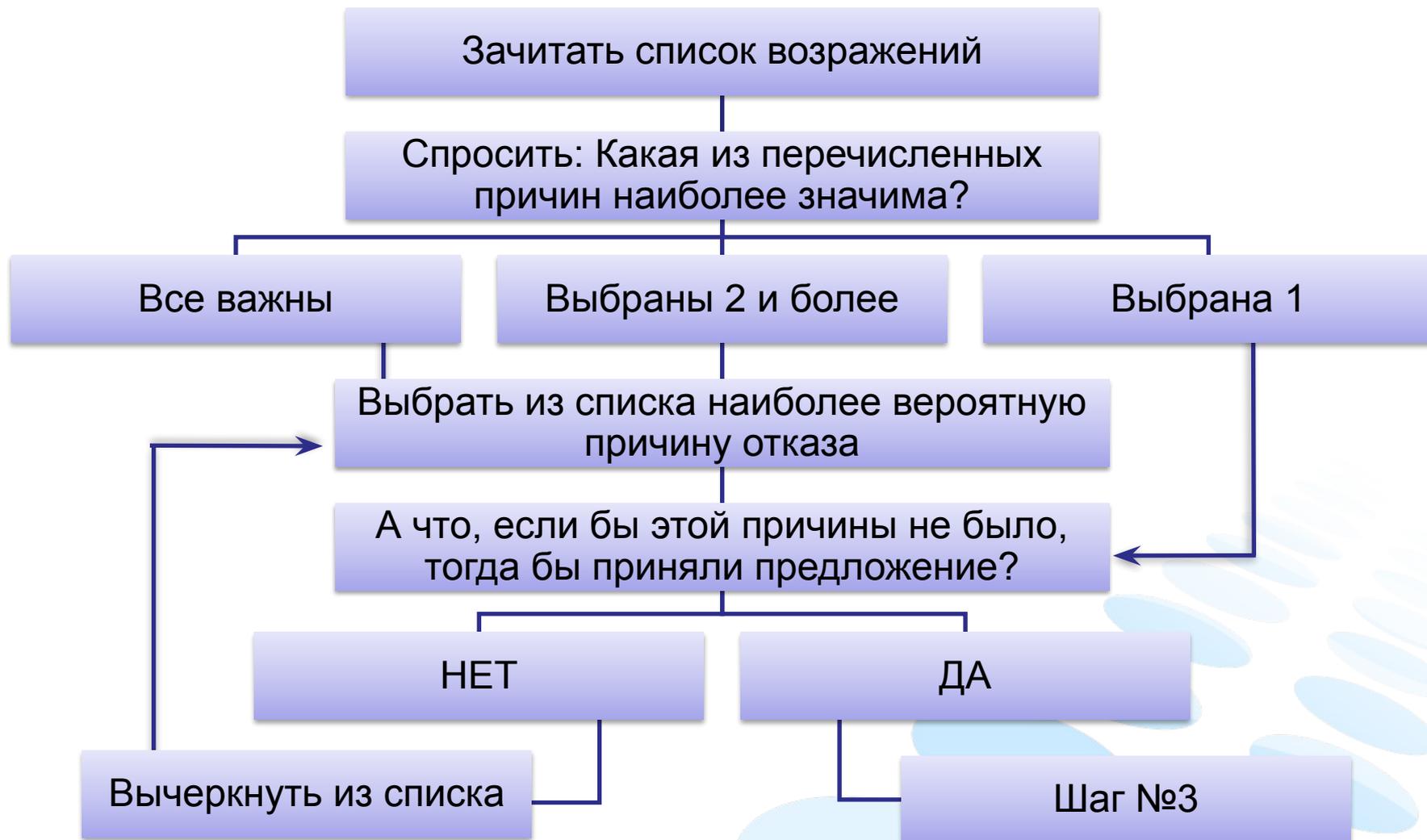
Шаг 1

• Собрать возражения

- Спокойно и доброжелательно слушайте
- Записывайте дословно
- Слово в слово повторяете все собранные возражения
- Спрашиваете: «Есть ли что-то ещё?»
- Если есть, то
- Если нет, то переходите к шагу №2

Шаг 2

• Определить истинное



Шаг 3. Понять возражение

Чтобы понять возражение нужно:

- Попросить Клиента рассказать подробнее
- Получить максимум информации



Типичное возражение:
«Недостаточно полочного пространства.»

Вариант 1.

М: Расскажите подробнее

К: Мы планируем реорганизовать категорию

М: Реорганизовать категорию?

К: Да, мы хотим сделать фокус на дорогих брендах, чтобы увеличить размер разовой покупки.

М: Почему это важно?

К: Перед нашим магазином стоит цель вырастить прибыль в этой категории на 30%.

Вариант 2.

М: Расскажите подробнее

К: У нас большие товарные остатки.

М: Большие остатки?

К: Да, у нас на полках скопилось большое количество плохо оборачиваемого товара.

М: Что вы планируете предпринять?

К: Даже не знаю. Может быть у вас есть какие-то идеи?

Шаг 4. Проверить

Проверить:

- Я правильно понимаю, что ... наиболее важно для Вас?
- Как я понял, Вас очень волнует ...?



Вариант 1.

«Я правильно понимаю, что Вас интересует, как с помощью моего предложения Вы сможете увеличить прибыль более чем на 30%?»

Вариант 2.

«Как я понял, Вы спрашиваете, как с помощью моего предложения Вы сможете избавиться от плохо оборачиваемой продукции?»

Шаг 5. Преодолеть

Истинные возражения

Простые

Непонимание выгоды

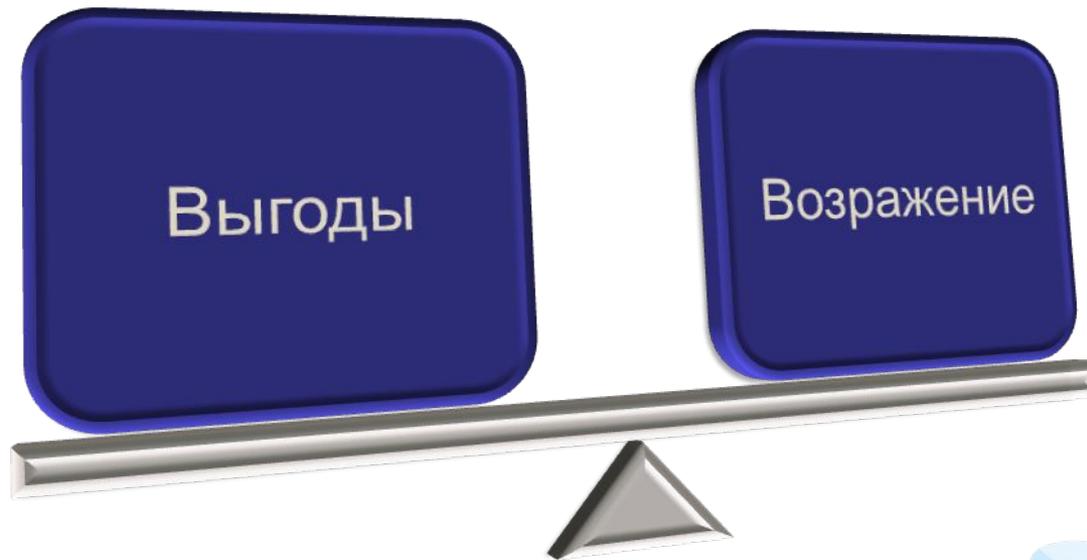
Непонимание сказанного
ранее

Недостаточно информации

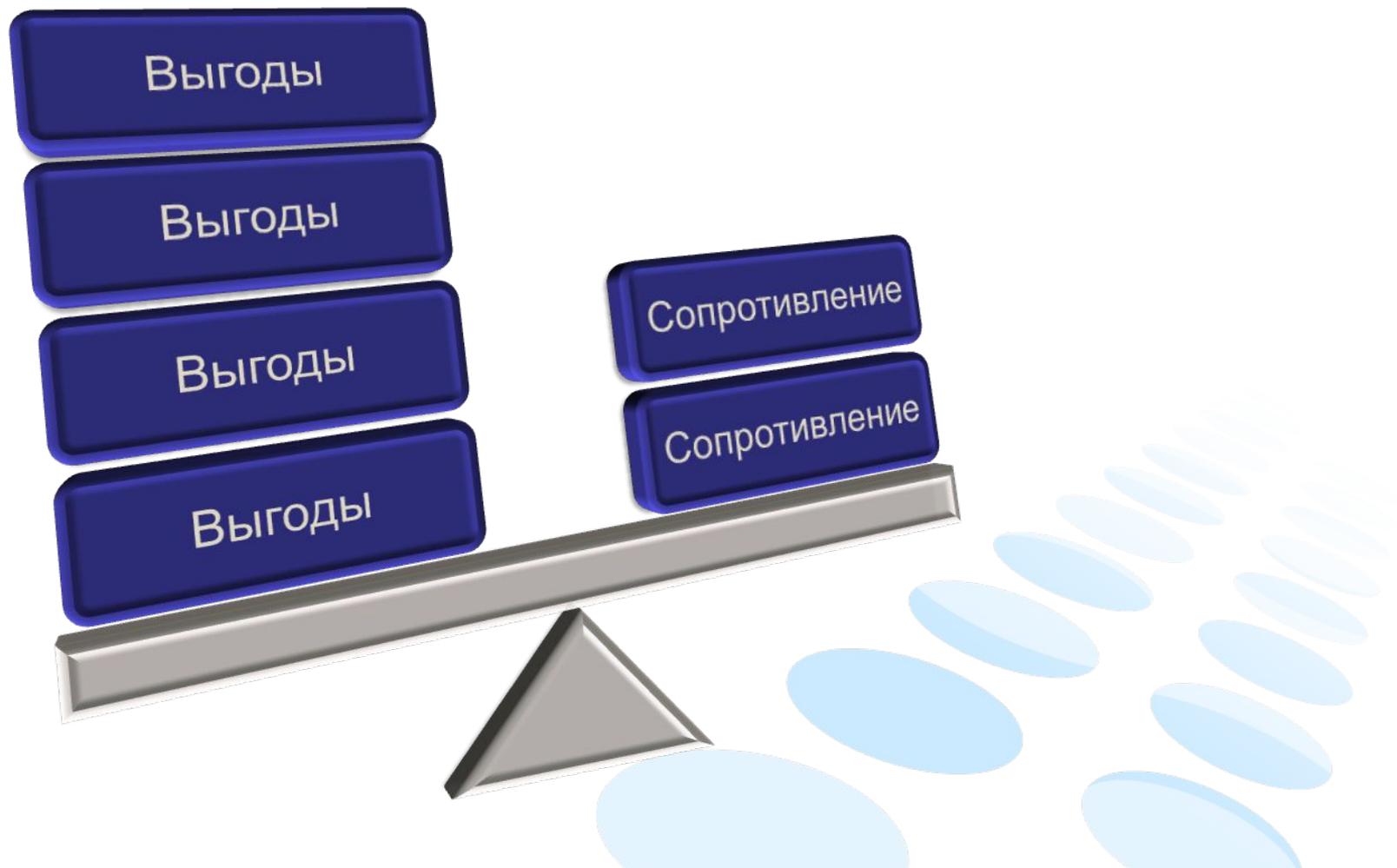
Сложные

Недостаточно мотивов
для принятия предложения

Сложные истинные возражения



Сложные истинные возражения



Пример работы с возражениями

Менеджер провел презентацию о запуске нового Лака для волос.

К: Новый лак не плох, но я не могу его сейчас заказать.

М: Можно узнать, почему?

К: В данный момент у меня нет денег для того, чтобы оплатить его.

М(записав возражение в список): Нет денег чтобы оплатить лак, а ещё что-то мешает Вам принять мое предложение?

К: Да, кроме всего прочего, полки в нашем магазине переполнены, мне просто его некуда ставить!

М(записав возражение в список): Нет денег чтобы оплатить лак и отсутствие места на полках - это все, что останавливает Вас от принятия моего предложения?

К: Да, только эти две причины.

М: А какая из них наиболее важна для Вас?

К: Если честно, то обе.

М: Понятно, а если бы не было проблем с полочным пространством, Вы бы приняли мое предложение?

К: Ну, не совсем.

М: То есть, если бы вопрос денег не стоял так остро, тогда бы вы согласились?

К: Скорее да, чем нет.

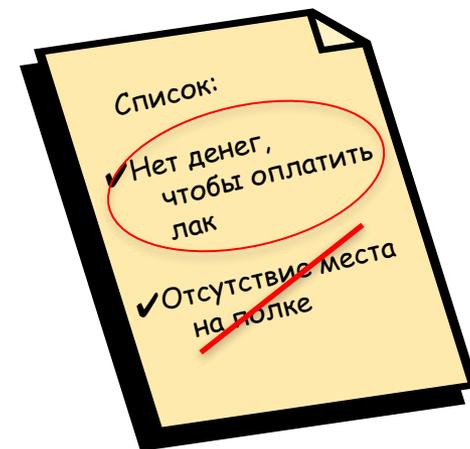
М: Я понимаю. Тем не менее, Вас что-то смущает. Не могли бы вы рассказать мне подробнее что именно?

К: После последнего Вашего заказа у нас остались большие остатки, а мы сейчас не можем позволить себе замораживать деньги в товаре.

М: Я правильно понимаю, что Вы хотите, чтобы я составил следующий моему визиту у Вас остались нулевые остатки?

К: Верно.

М: Вот мое предложение...



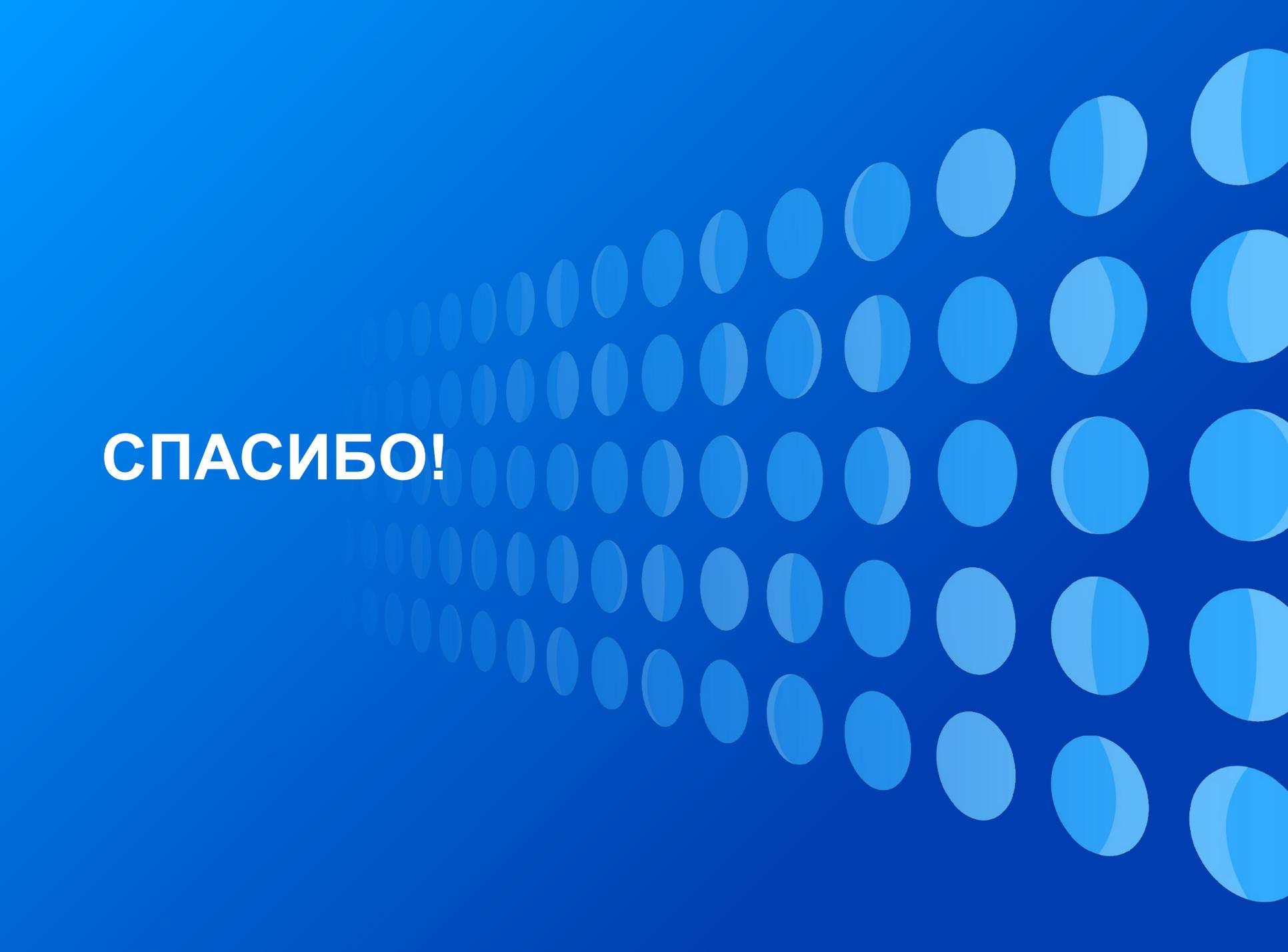
Шаг №1. Сбор возражений: завершен

Шаг №2. Определить истинное: завершен

Шаг №3. Понять: завершен

Шаг №4. Проверить: завершен

СПАСИБО!

A decorative graphic consisting of a grid of blue circles of varying sizes and opacities, arranged in a pattern that tapers from left to right. The circles are arranged in approximately 10 rows and 15 columns. The circles on the left are smaller and more transparent, while those on the right are larger and more solid blue. The overall effect is a sense of depth and movement.