

ЗАО МПБК «Очаково»



Работа с возражениями



ОЧАКОВО®



Возражения – любая реакция клиента кроме прямого согласия.

Наличие возражений – признак того, что на каком-либо этапе установления взаимоотношений с клиентом мы где-то не доработали



ОЧАКОВО®





Алгоритм работы с возражениями («Скорая психологическая помощь»)

Выслушать
клиента



Выразить своё
понимание и
озабоченность



Уточнить
суть
возражения



на
возражение,
используя
техники



Задать вопрос,
чтобы
удостовериться,
что возражение
снято



ОЧАКОВО®



Техники преодоления
возражений

Бумеранг



Математический
метод



Смена роли



Сдвиг во времени



Сэндвич





Техники активного слушания

Поощрение собеседника

Повторение слов
собеседника

Использование
«одобрительных»
выражений и
междометий («ага»,
«угу», «я понимаю» и
т.п.)

Сопереживание

Обеспокоенность
(«понимаю, это
ужасно!»)

Риторические
вопросы

Прояснение, уточнение

Обстоятельства («это
вчера произошло?»)

Цифры («25
бутылок?»)



Высказать своё понимание клиенту – согласиться с той правдой, которая есть в возражении, но не с любыми словами собеседника.

В то же время, важно помочь человеку разобраться в его переживаниях, присоединиться к ним!



«Я Вас как никто
«Да, вижу, у Вас был негативный
Опыт
«Хорошо, что Вы об этом
сказали...»



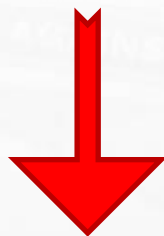
ОЧАКОВО®



Уточнить суть возражения – задать конкретный
вопрос,
отделяющий «зерна от плевел»



ОТКРЫТЫЙ
ВОПРОС
ВХОД



ЗАКРЫТЫЙ
ВОПРОС
ВЫХОД



ОЧАКОВО®



Техника «Бумеранг»



Техника «Бумеранг»
- возврат возражения
клиенту.

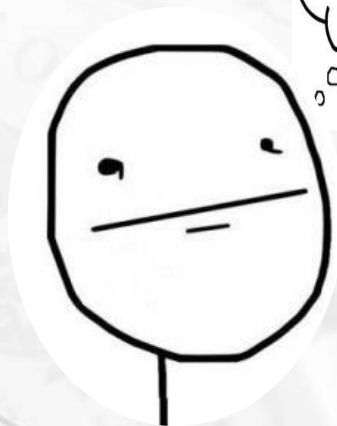
Общий принцип:
сообщаем клиенту,
что хотим
переговорить с ним
именно потому, что у
него такое
возражение.



Техника «Смена роли»



Наше государство
забыло про нас



А представьте, если бы ВЫ
были президентом...

Техника «Смена роли»

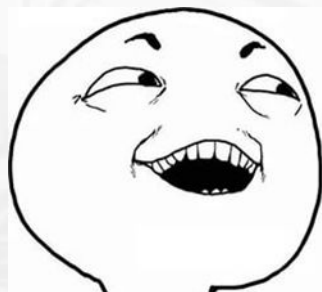
помочь клиенту
«сменить роль», дать
возможность
«примерить другое
амплуа», например,
роль нашего
руководителя, роль
покупателя, роль
ПРЕЗИДЕНТА и т.п.



Техника «Математический метод»



У вашего конкурента
ПИВО
на ~~4 рубля~~ дешевле



У нас все «в
Ежедневная доставка
Всегда хорошие сроки
годности

Техника
«Математический
метод» применяется
для
работы с «ценовыми
возражениями.
Наша задача –
показать,
что входит в цену
продаваемого продукта
(издержки, доставка,
администрирование и

т.д.)

ОЧАКОВО®



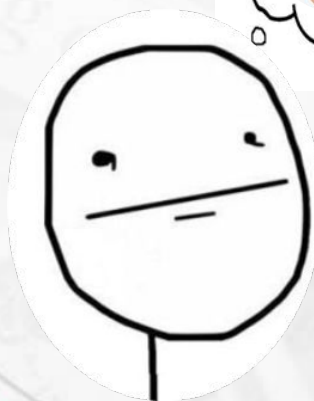
Техника «Сдвиг во времени»



Вы ничем не отличаетесь
от других...



У Вас же бывали
случаи, когда...



Поработав с нами
неделю,
Вы увидите отличия



Техника
«Сдвиг во времени»
призвана увести
человека из
настоящего,
отнести его либо в
прошлое, либо
задуматься о светлом
будущем

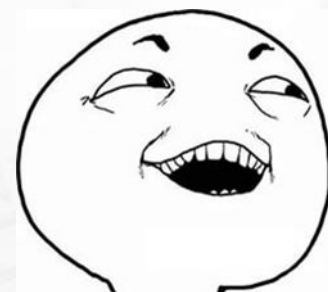
ОЧАКОВО®



Техника «Сэндвич»

Общий принцип метода «Сэндвич» формируется
путем
последовательности знаков + и - .

За одним или несколькими положительными
качествами



ОЧАКОВО®



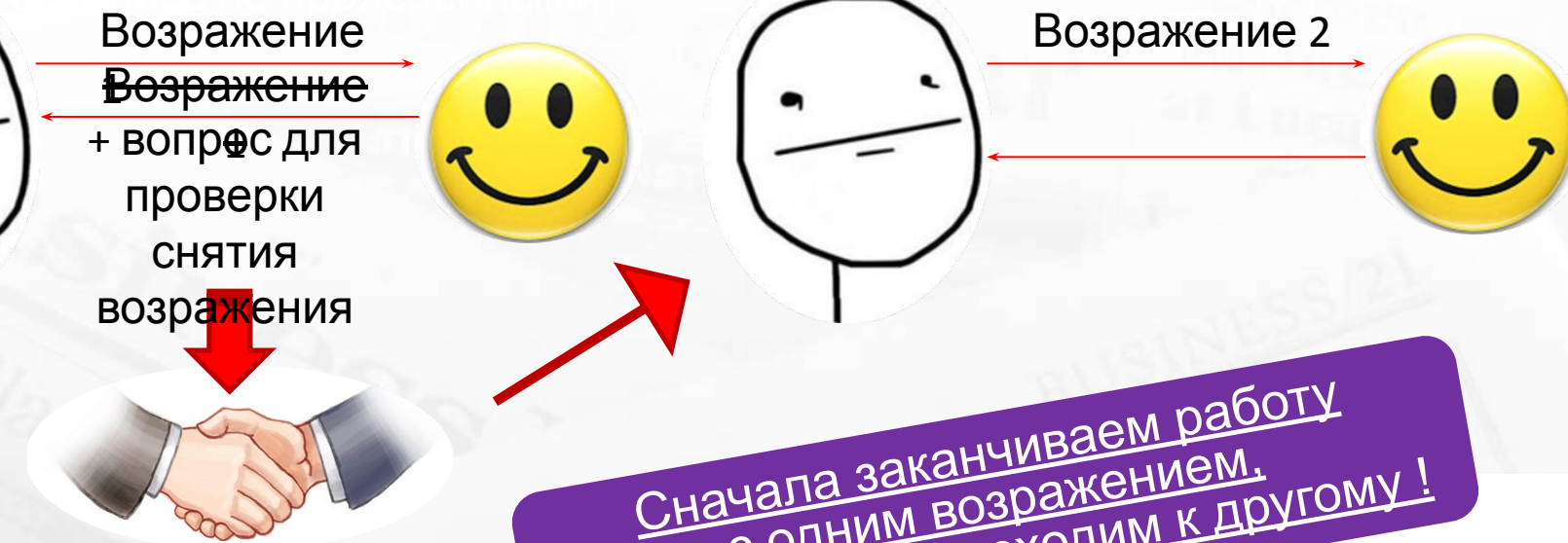
Уточняющий

В завершении следует ЗАДАТЬ ВОПРОС, позволяющий нам судить

о том, что ВОЗРАЖЕНИЕ СНЯТО. Например,

❖ Вы согласны с нашими аргументами?

❖ Я ответил на все ваши вопросы, или какие-то детали



Сначала заканчиваем работу с одним возражением, только потом переходим к другому!

ОЧАКОВО®



Спасиб о !

ОЧАКОВО®