

Работа с возражениями. 4 этап процесса продаж.

От чего зависят ваши продажи?

40% - умение найти общий язык и построить диалог

10% - эффективность презентации товара

50% - работа с возражениями покупателя

Когда сталкиваетесь с возражениями – не стоит сразу пускаться в спор и спешить выразить свой протест. Ожесточенная оборона продавцом своей точки зрения воспринимается покупателем как агрессия, а значит, покупатель поторопится избежать противостояния и с большой вероятностью – откажется от покупки.



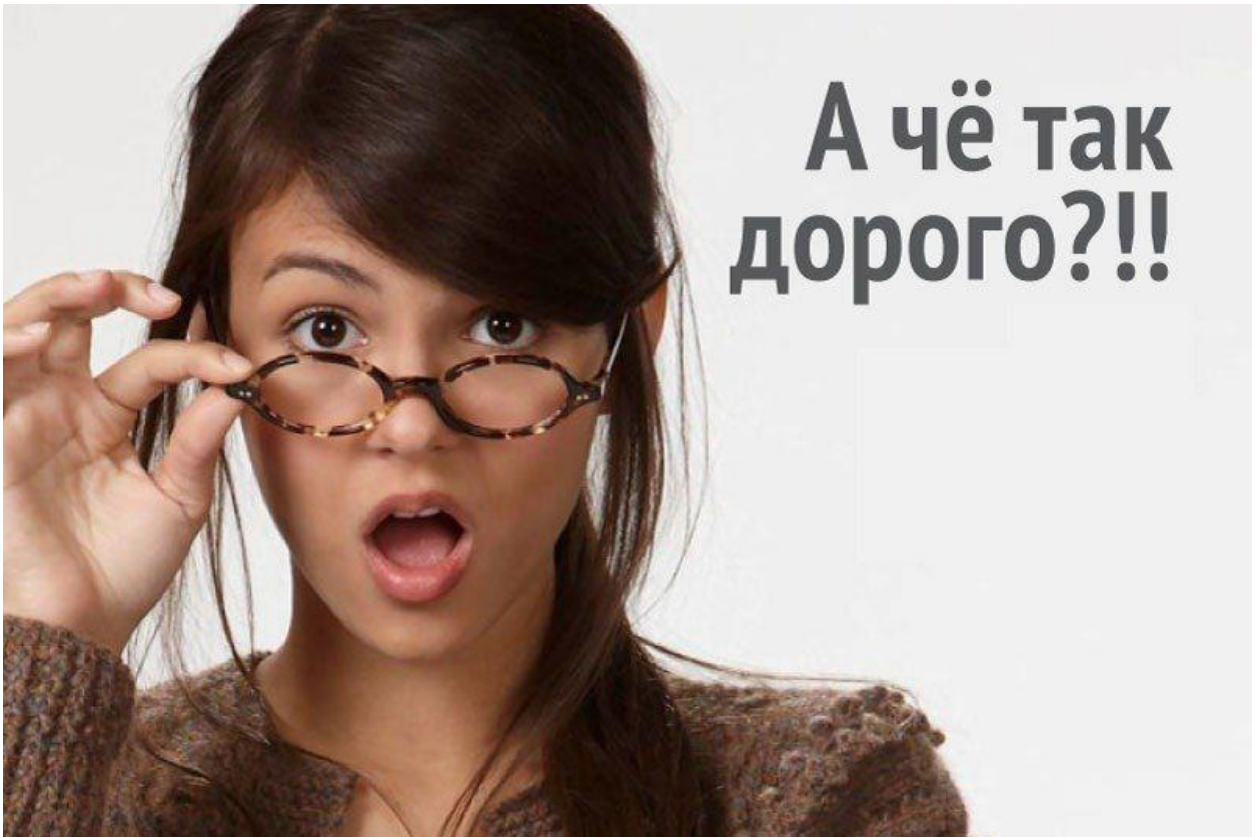
Признайте наличие сомнения/возражения:

«Я вижу, что все-таки сомневаетесь...»

Да, я Вас прекрасно понимаю...»Общее правило работы с возражениями: не стоит на возражение отвечать с использованием аргументации из той же содержательной области, которая является источником возражения.

Если возражение касается цены, то необходимо использовать аргументацию относительно качества, если касается качества товара, то контраргумент может быть основан на удобстве использования т.д.

1. Возражение: «Это слишком дорого».



**А чё так
дорого?!!**

Ответ: «Да, это выглядит дорого. А что для Вас более важно – цена или качество?» Конечно, качество.

Повторно и с ещё большим восхищением расскажите покупателю о свойствах и качествах товара. Приведите примеры гораздо более дорогих и гораздо более дешевых товаров

Необходимо подвести покупателя к выводу, что именно этот товар – наиболее лучший вариант: «Вот видите, Вы сами пришли к выводу, что это наиболее подходящий товар»

2. Возражение: «Этот товар не соответствует моим потребностям» или «Это мне не подходит».



Необходимо с воодушевлением рассказать о товаре, создать у покупателя положительные эмоции относительно этого товара.

Профессионально рассказать о характеристиках и выгоде от использования товара, которую не знают покупатели.

3. Возражение: «Это товар не того качества, что мне необходимо».

Возражение о качестве преодолевается ценой. Сначала при ответе на возражение необходимо показать, что Вы понимаете источники этого возражения и свободно ориентируетесь в разнообразных возможностях покупки конкурирующих товаров.

Контраргументы по высокому качеству:

- цена и ценность
- марка
- срок службы
- удобство использования
- престижность товара

Возражение: «Это мне не подходит»

Ответ продавца: - «*Да, я Вас понимаю*».

Что дальше? Всё зависит от того – какое качество необходимо – выше или ниже. Основная причина возражений по качеству состоит в том, что потребитель не видит для себя ценности в товаре.

Профессионально расскажите о неизвестных покупателю особенностях товара – покажите ценность товара

Можно использовать «обратную аргументацию» и скажите: - «*обычно выбирают те, кто очень серьезно относится к вопросам качества и умеет считать деньги. Но..., наверное, Вам нужно что-нибудь попроще?*» Покажите ребёнку конфетку и попробуйте потом её отобрать...

Контраргументы по низкому качеству:

- цена
- простота
- стремление к разнообразию
- удобство использования

Назвать товар, цена на который в несколько раз выше и аргументировать соответствие цены и качества своего товара.

«Здесь вы абсолютно правы - хотелось бы за небольшую цену получить наивысшее качество. Вот, к примеру, марка..., будет стоить в 3 раза дороже»

Назовите альтернативную марку товара с ценой в несколько раз выше и аргументируйте соответствие цены и качества своего товара.

4. Возражение: «Какая-то марка... неизвестная...»



Возражение преодолевается ценой или качеством.

Контраргументы марке товара:

- цена и качество
- мнения экспертов
- гарантии

Ответ: *«Да, эта марка на нашем рынке совсем появилась недавно. Наверное, не самая известная. Однако, я Вам скажу по секрету, а качество на уровне самых известных брендов. И цены очень дружелюбные».*

5. Возражение: «Я не уверен, что другие не предложат мне товар лучше» или «... хочу посмотреть еще»



Это конкурентные возражения.

Эти возражения можно преодолеть, демонстрируя уверенность в товаре и своих знаниях. Вы можете услышать от покупателя:

«Я думаю, что другие предложат мне товар лучше» или «... ещё дешевле».

Ругать и критиковать конкурентов – запрещено. Говорите о них снисходительно.

Ответ продавца:

«Да, у них тоже... может быть... неплохо... Но я думаю, что Вы хорошо запомните тот рюкзак, который мы с Вами посмотрели и вернётесь, чтобы купить его. Быть может отложить его для Вас на час?»

Вы можете услышать ещё и такое:

«Я хочу посмотреть ещё...» Ответ продавца: «Да, конечно. А что бы Вы хотели посмотреть ещё? Давайте я Вам покажу это прямо сейчас!»