



Работа с Возражениями

Выслушай

Дай клиенту высказаться.
Слушай внимательно, чтобы понять,
что именно ему нужно.

Поддержи клиента, когда
поймешь причину возражения.
Покажи, что ты его понимаешь.

Присоединись

- ✓ Я понимаю, что у Вас...
- ✓ Согласен, что...
- ✓ То, что Вы сейчас сказали о...
- ✓ Вижу, что Вы цените...

- ✗ Беспokoить, отказываться
- ✗ Проблема, сомнения
- ✗ Необходимо, должен
- ✗ Не, но, никогда

Уточни

Если не получается определить,
что хочет клиент, задай ему вопросы.

«А что Вы больше всего цените в работе со своим банком?»
«Если бы Вы сэкономили эту сумму — нашли бы, на что ее потратить?»

Приводи аргументы. Так клиент
поймет, что наше решение является
самым выгодным для него.

Аргументируй

«Поскольку Вы работаете на упрощенной системе налогообложения,
я предлагаю Вам сэкономить. Онлайн-бухгалтерия в нашем банке...»

Заверши

Заверши работу с возражениями.
Причем сделай это с призывом
к действию.