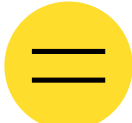


Возражение  Отказ

Возражение  Часть сделки

С помощью возражений люди узнают информацию или показывают свое отношение к теме разговора

Не забывай, что у клиента могут быть объективные условия, по которым он не может принять решение прямо сейчас или в целом не может принять это предложение

Причина у возражения может быть любая, поэтому ты можешь столкнуться с ним на любом этапе встречи

Каждое возражение индивидуально, поэтому не существует универсальных фраз для работы с возражениями

Ты можешь ориентироваться на приведенные в курсе примеры, но сами ответы составляй самостоятельно, исходя из слов своего клиента

Алгоритм работы с возражениями



Выслушай клиента

Цель: дать выговориться клиенту и понять суть/причину сомнений



Присоединись к клиенту

Цель: успокоить и поддержать клиента

- Чего клиент боится? Что его смущает?
- Что хочет получить клиент? Что для него имеет значение?



Уточни или резюмируй (если это необходимо)

Цель: лучше понять потребности, вникнуть в тонкости соображений



Аргументируй: предложи решение, дай комментарии

Цель: помочь посмотреть на продукт/ситуацию с другой стороны

Примеры работы с возражениями

Не нужна кредитная карта

- У меня уже есть карты, зачем мне еще одна? С кредитками вечно какие-то проблемы!
- Понимаю, сам пользуюсь одной картой и люблю, когда все просто и понятно. А что вам нравится в ваших картах?

Аргументы:

- Бесплатное пополнение переводом с других карт
- Контроль баланса 24/7 через приложение
- До 30% кэшбэка

– Мне кредит не нужен! Берешь одну сумму, а возвращаешь в 2 раза больше!

– Вы правы, вопрос денег и экономии очень важен. Правильно я понимаю, вас интересуют самые выгодные условия кредитования?

Аргументы:

- Беспроцентная рассрочка до 12 месяцев
- Льготный период до 55 дней
- До 30% кэшбэка



Примеры работы с возражениями

Я ничего не заказывал

- Я ничего не заказывал!
- Понимаю, звонок мог стать для вас неожиданным. А подскажите, вы не определились со встречей или не решили что-то по продукту?

Аргументы:

- Карта выдается по запросу клиента
- Я все объясню и отвечу на вопросы
- Встреча не займет много времени

Полная стоимость кредита

- Почему в тарифе процентная ставка одна, а полная стоимость кредита другая?!
- Понимаю ваши опасения, я тоже не люблю, когда что-то умалчивают или не договаривают. А в наше время такое встречается, к сожалению.

Аргументы:

- Банк заинтересован, чтобы клиенты знали все условия сделки
- Отображается основной долг и проценты
- Дополнительные платежи и расходы по обслуживанию кредита

