

СЛОЖНЫХ ВОЗРАЖЕНИЙ НЕ БЫВАЕТ!

Стань мастером,
следуя советам
международного
бизнес-тренера



ОБРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

Майк Люфф

64 экспертных совета



СОДЕРЖАНИЕ

Обращение автора.....	3
Возражения и отказы.....	4
Причины возражений.....	5
Обработка возражений.....	6
Преимущества успешной обработки возражений.....	8
Что делать руководителю?.....	10
64 ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА	11
Все советы списком.....	40
Чек-лист новичка.....	44
Благодарность.....	45
Некоторые услуги Salestream Consulting.....	46
Серия «64 совета».....	47



Дорогие друзья!

Большое спасибо за ваш интерес к этой книге и моим идеям.

Много лет я помогаю продавцам, руководителям и бизнесменам достигать новых высот в бизнесе, продажах и личной жизни.

Преодоление возражений клиентов — один из самых востребованных и, поистине ключевых навыков для любого успешного продавца.

Я приготовил для вас 64 экспертных совета, которые помогут вам эффективно и без страха обрабатывать любые возражения, которые поступают от потенциальных и текущих клиентов.

Я очень надеюсь, что эта книга будет вам полезна и вы сможете использовать её для того, чтобы быстрее достигать своих целей.

Желаю вам счастья, гармонии и успехов в вашем деле!

***Искренне ваш,
Майк Люфф***

Об авторе

- Сертифицированный международный бизнес тренер и консультант
- Преподаватель программ МВА НИУ ВШЭ
- Тренер по продажам, входящий в ТОП-10 России
- Основатель бизнес клуба управленцев SalesPortal
- Генеральный директор Salestream Consulting
- Автор более 250 тренинговых программ и учебных курсов
- Профессиональный Executive коуч ICF PCC
- Соавтор деловой игры для продавцов «Стокер»
- Автор методик продаж Smart Sales и FORMULA
- Автор облачных сервисов BPE24 и CRM24
- Сертифицированный тренер по системам Брайана Трейси, Нила Рэкхема и других
- Обладатель премии медиахолдинга BILD
- Личный коуч более 400 предпринимателей
- Спикер Сколково и Синергия
- Автор многих книг и статей

Telegram: **@MikeLuff**
Instagram: **@ MikeLuffa**
Сайт: **www.salesportal.ru**

64

ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА



BE PREPARED

ГОТОВЬТЕСЬ ЗАРАНЕЕ

Изучите 10 типичных возражений, с которыми сталкиваются продавцы вашей компании и выучите как минимум три убедительных ответа на каждое возражение. Это поможет вам чувствовать себя уверенно в любой ситуации.

Возражения – один из самых популярных методов у многих клиентов для получения для себя скидок.



LISTEN CAREFULLY

СЛУШАЙТЕ ВНИМАТЕЛЬНО

Не перебивайте клиента. Дайте ему высказать свои мысли до конца. Это покажет уважение и позволит лучше понять его истинные опасения. Часто за возражением следует небольшая пауза, после чего клиент объясняет причину этого возражения. Эту ценную информацию вы никогда не узнаете, если будете торопиться с ответом.



USE EMPATHY

ДЕМОНСТРИРУЙТЕ ЭМПАТИЮ

Эмпатия – способность смотреть на мир глазами других людей. Используйте фразы вроде: «Я понимаю ваши опасения...» или «Да, хорошо понимаю вас, многие клиенты на первой встрече задают мне этот вопрос...». Это укрепит доверительную атмосферу.



FIND TRUE REASON

ОПРЕДЕЛИТЕ ИСТИННУЮ ПРИЧИНУ ВОЗРАЖЕНИЯ

Часто клиент говорит одно, но на самом деле имеет в виду другое. Задавайте уточняющие вопросы, чтобы выяснить корень проблемы или истинную причину возражения.

**ИГНОРИРУЯ
ПОДГОТОВКУ
К ВСТРЕЧАМ,
ПОТОМ
НЕ УДИВЛЯЙТЕСЬ
НЕУДАЧАМ**



TRY 3F APPROACH

ПОПРОБУЙТЕ МЕТОД FEEL-FELT-FOUND

«Я понимаю, что вы сейчас чувствуете, потому что...» (*Feel*).

«Многие мои клиенты тоже вначале чувствовали (видели, думали) примерно то же, когда первый раз...» (*Felt*).

«Но потом, когда они начали использовать наш продукт, они почувствовали (выяснили, обнаружили, поняли), что...» (*Found*).

Этот подход поможет развеять сомнения клиентов через опыт других людей или компаний.

IT'S NOT ABOUT YOU

НЕ ВОСПРИНИМАЙТЕ ВОЗРАЖЕНИЯ КАК НАПАДКИ НА ВАС ЛИЧНО

Возражения — это не про вас, а про продукт, цену или текущую ситуацию. Никогда не обижайтесь на клиентов, они вам не враги, даже если спорят или повышают голос. В любой ситуации сохраняйте профессионализм и эмоциональное спокойствие.



— Да, это дорого. Но когда вы узнаете, что это такое, то цена будет последним, что будет вас волновать...

INVESTIGATE CLIENT



ИСПОЛЬЗУЙТЕ ВОЗРАЖЕНИЯ ДЛЯ ИССЛЕДОВАНИЯ КЛИЕНТА

Например, если клиент говорит: «Это дорого!», спросите его: «Почему вы так думаете?» или «Какую цену вы считаете справедливой?». Это поможет вам понять его ожидания.

EMPHASIZE THE BENEFITS

ПОДЧЕРКИВАЙТЕ ВЫГОДЫ ПРОДУКТА, А НЕ ЕГО СВОЙСТВА

**ВОЗРАЖЕНИЯ
ВОЗНИКАЮТ
ОТ НЕДОСТАТКА
ПОНИМАНИЯ
ТОГО, ЧТО ДАЁТ
ПРОДУКТ ИЛИ
УСЛУГА**



У любого продукта или услуги есть длинный список характеристик и свойств. Продавцы обожают их перечислять. Но клиенты покупают решения своих проблем, а не технические характеристики. Поэтому они возражают. Чтобы этого избежать, чаще объясняйте, как ваш продукт изменит их бизнес или улучшит их будущее и жизнь.

USE EVIDENCES

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА

Фразы, наподобие «Мы предлагаем лучший продукт» или «Это уникальная услуга» обычно не очень убедительны. Для более сильной аргументации используйте некруглые

КОНЕЦ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОГО ФРАГМЕНТА



Дорогие друзья!

**ВЫ ЗАКОНЧИЛИ ЧИТАТЬ ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ МОЕЙ КНИГИ!
КУПИТЬ ЕЁ И ДРУГИЕ КНИГИ СЕРИИ «64 СОВЕТА» МОЖНО НА САЙТЕ**

www.salesportal.ru/books

**А ТАКЖЕ В ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛЕ [@MIKELUFF](#)
И ИНСТАГРАМ [@MIKELUFFA](#)**

Спасибо, и до связи!

**С уважением,
Майк Люфф**



Некоторые услуги Salestream Consulting

- Тренинги по продажам
- Тренинги по переговорам
- Тренинги по обработке возражений
- Тренинги по продажам сложных продуктов и услуг с длинным цикле
- «Холодные» звонки и лидогенерация
- Проектные продажи
- Розничные продажи
- Тренинги по тайм-менеджменту
- Проведение стратегической деловой игры «Стокер»
- Стратегические сессии
- Тренинги для руководителей
- Общий менеджмент
- Стратегический менеджмент
- Персональный менеджмент
- Управление продажами
- Создание и развитие команды
- Внедрение CRM / LMS
- Индивидуальное обучение
- Executive коучинг
- Создание Учебного класса

Полный список продуктов и услуг смотрите на сайте

www.salesportal.ru.

series 64 books

Заказать книги серии «64 совета»
и методическую поддержку можно
на сайте www.salesportal.ru
или в Telegram @MikeLuff

