

Как работать с возражениями клиентов

1. «Слишком дорого»

Что на самом деле думает клиент: «Стоит ли покупка тех денег, что за неё просят?».

Что это значит для продавца: не раскрыта ценность товара или услуги.

- ☐ **Расскажите клиенту подробнее о том, из чего складывается цена.**
- ☐ **Поинтересуйтесь, на какую сумму он рассчитывает.** Если возможно, предложите более дешёвую версию продукта или услуги — такую, чтобы вписаться в бюджет клиента.
- ☐ **Предложите платить в рассрочку.**
- ☐ **Если возможно, дайте клиенту попробовать ваш товар или услугу.** Предложите воспользоваться пробником или бесплатной тестовой версией.

Как можно ответить на возражение

— Ну не знаю, по-моему 10 000 ₽ за обычное платье — это слишком дорого.

— Такая цена обусловлена несколькими причинами. При пошиве мы учитываем индивидуальные параметры, чтобы платье село точно по фигуре.

Изделия проходят тщательную проверку качества, а если дефекты обнаружатся, мы бесплатно исправим их или заменим изделие.

Мы используем дорогую фурнитуру и качественные материалы с люксовой обработкой швов без открытых срезов.

Обычно такие платья стоят в 1,5–2 раза дороже, но мы хотим, чтобы подобное качество было доступно большому количеству покупательниц.

2. «Мне нужно подумать»

Что на самом деле думает клиент: «Я сомневаюсь, что мне это нужно».

Что это значит для продавца: возможно, клиенту действительно нужно подумать, чтобы взвесить все «за» и «против». Либо человек передумал приобретать товар, но не хочет сказать об этом прямо.

- ☐ **Согласитесь с клиентом и уточните причину.** Покажите, что вы понимаете, почему ему нужно подумать.
- ☐ **Предложите клиенту помощь.** Спросите, какой информации ему не хватает для принятия решения.
- ☐ **Обратите внимание на преимущества предложения.** Расскажите, чем оно выделяется на фоне предложений конкурентов.
- ☐ **Обозначьте временные рамки.** Например, расскажите об акциях и акцентируйте внимание на том, когда они перестанут действовать.

Как можно ответить на возражение

— Мне нужно подумать.

— Понимаю, что вам нужно время, чтобы принять решение. Подскажите, пожалуйста, какой информации вам не хватает?

3. «Мне нужно посоветоваться»

Что на самом деле думает клиент: «Меня что-то смущает в этом предложении».

Что это значит для продавца: клиент не доверяет вам и нуждается в совете более авторитетного для него человека.

- ☐ **Спросите, к какому решению клиент сейчас склоняется.**
- ☐ **Если возможно, предложите пообщаться вместе с тем, кто представляет для клиента авторитет.** Вы сможете рассказать этому человеку о вашем предложении и, возможно, это позволит подтолкнуть клиента к покупке.

Как можно ответить на возражение

— Мне нужно посоветоваться с коллегой.

— Понимаю, что вам нужно второе мнение. Давайте проведём встречу и обсудим подробности сотрудничества вместе с вашим коллегой?

4. «Я вам позже напишу» или «У меня нет времени»

Что на самом деле думает клиент: «Зачем мне тратить на это время сейчас?».

Что это значит для продавца: клиент недостаточно заинтересован вашим предложением, либо действительно занят.

- ☐ **Скажите, что не займёте много времени.** Возможно, клиент сможет отвлечься на пару минут, чтобы вас выслушать.
- ☐ **Предложите поговорить позже.** Узнайте, когда клиент сможет уделить вам время и изучить предложение.

Как можно ответить на возражение

— У меня сейчас нет времени разговаривать.

— Подскажите, пожалуйста, когда вам лучше перезвонить, чтобы мы смогли обсудить наше предложение?

5. «А в другом месте дешевле»

Что на самом деле думает клиент: «Кажется, меня хотят обмануть или взять больше денег, чем на самом деле стоит товар/услуга».

Что это значит для продавца: клиент не хочет переплачивать за то, что можно купить дешевле.

- ☐ **Уточните, о каком именно продавце говорит клиент и на каких условиях он с ним работает.** Например, конкурент может использовать более бюджетные материалы — тогда объясните, почему вы выбрали более дорогие.

- ☐ **Объясните добавочную ценность вашего предложения.** Например, если предлагает расширенную гарантию возврата и обмена, расскажите об этом.

Как можно ответить на возражение

— В соседнем салоне такая же процедура для волос стоит в 2 раза дешевле.

— Скажите, вы уверены, что речь об одной и той же услуге? Скорее всего, наша цена выше, потому что у нас работают более опытные мастера, у всех минимум 5 лет стажа. Поэтому вы можете быть уверены, что процедура будет выполнена качественно.

6. «Вы продаёте некачественный товар»

Что на самом деле думает клиент: «Я сомневаюсь в качестве, долговечности, безопасности товара».

Что это значит для продавца: клиент или его знакомый уже покупал у вас, и ему что-то не понравилось. Либо он прочитал чужие отзывы и посмотрел фото, из чего сделал такой вывод.

- ☐ **Спросите, почему у клиента сложилось такое впечатление.**
- ☐ **Покажите, что у вас нет проблем с качеством.** Предоставьте фото, видео или отзывы.
- ☐ **Предложите попробовать ваш товар или услуги.** Например, заказать пробник или небольшую партию продукта.

Как можно ответить на возражение

— Ваш товар выглядит некачественным, я не хочу тратить на него деньги.

— Наша продукция сертифицирована и соответствует всем нормам законодательства. Скажите, пожалуйста, почему у вас сложилось такое впечатление?

Ошибки при работе с возражениями

Не стоит пугаться возражений. С большинством из них можно работать, если разобраться в причине сомнений. Вот несколько ошибок, которых стоит избегать, даже если вы очень хотите продать товар:

- Не давать клиенту высказаться, спорить с ним и ставить под сомнение его компетентность.
- Навязывать клиенту своё мнение.
- Отвечать на возражение, не выяснив причины.
- Пытаться работать со всеми возражениями сразу.