

Битрикс24[⌚]

ЧЕК-ЛИСТ: ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ В ПРОДАЖАХ



Возражения клиента — это не отказ, а возможность. Правильная реакция на сомнения покупателя может превратить «нет» в «да». Собрали для вас этот чек-лист совместно с директором по продажам Битрикс24 — Юрием Николаевым, чтобы эффективно работать с возражениями и закрывать сделки.

1. ОПРЕДЕЛИТЕ ТИП ВОЗРАЖЕНИЯ

Истинные возражения:

клиенту действительно не нужен товар, не хватает денег или нет доверия к бренду. В таких случаях важно переработать презентацию, предложить более бюджетные варианты или предоставить конкретные факты о гарантии и преимуществах товаров.

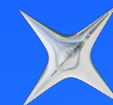
Ложные возражения:

фразы вроде «Я подумаю» или «Ничего не нужно» могут скрывать усталость или непонимание выгоды предложения. Здесь важно наладить контакт и выяснить истинные причины отказа.

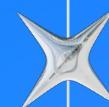
Условно-объективные возражения:

например, «Нужно одобрение руководства». Такие барьеры могут быть как реальными, так и отговорками. Задавайте наводящие вопросы, чтобы выяснить, действительно ли требуется одобрение и на каких этапах собеседник может принять решение самостоятельно.

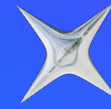
Юрий Николаев:



«Важно! Для определения типа возражения очень важно заранее выявить ключевые потребности клиента. Чаще всего «возражения» - на самом деле «не выявленные потребности». Наличие резкой негативной реакции или большого числа возражений у клиента, как правило, говорит о некачественной квалификации и не выявленных до конца потребностей»

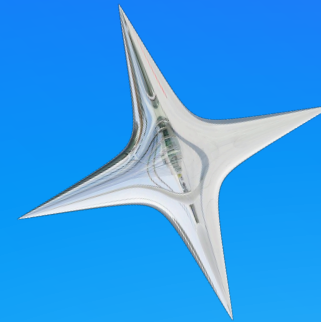


2. ВЫСЛУШАЙТЕ КЛИЕНТА



Не перебивайте клиента, когда он говорит о причине отказа, даже если она кажется глупой или ложной. Внимательно слушайте и отмечайте детали, реакцию, поведение. Попробуйте проникнуться его проблемой. Покупатель почувствует, что его мнение ценят и уважают, и будет более лоялен.

3. ПРИСОЕДИНИТЕСЬ К МНЕНИЮ КЛИЕНТА



Покажите, что понимаете точку зрения клиента.

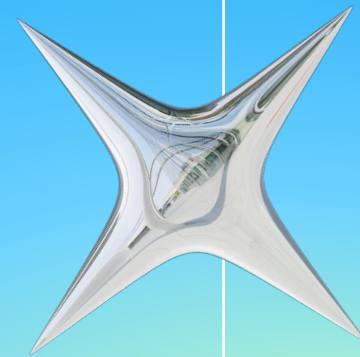
Например:

— *У нас уже есть поставщик.*



Ответ от Юры Николаева:

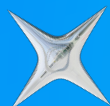
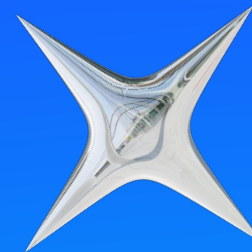
— Понимаю, и это прекрасно, что вашей компании уже есть поставщики. В то же время – вижу, что ваш бизнес быстро развивается, и в таких случаях для снижения рисков и повышения надежности компании предпочитают иметь несколько альтернатив. Снижать риски важно, не так ли?



4. ПРЕДЛОЖИТЕ РЕШЕНИЕ

После того как выслушали и присоединились, предложите решение, соответствующее потребностям клиента. Это может быть:

- Более бюджетный или альтернативный вариант продукта
- Условия доставки, установки, сервисного сопровождения
- Альтернативные финансовые опции (например, рассрочка или кредит).
- Дополнительная информация о гарантии и преимуществах товара.



5. УТОЧНИТЕ, ОСТАЛИСЬ ЛИ ВОПРОСЫ

После предложения решения спросите клиента, остались ли у него вопросы или сомнения. Это поможет выявить дополнительные возражения и проработать их.

6. ПЕРЕЙДИТЕ К СЛЕДУЮЩЕМУ ЭТАПУ СДЕЛКИ

Если все вопросы решены, переходите к следующему этапу сделки: оформлению заказа, подписанию договора и т.д.



Битрикс24[®]

ХОТИТЕ УПРОСТИТЬ ПРОЦЕСС РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОДАЖ?

Зарегистрируйтесь в Битрикс24 бесплатно и получите доступ к современным инструментам для управления клиентами, сделками и коммуникациями. Начните уже сегодня!

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ БЕСПЛАТНО

