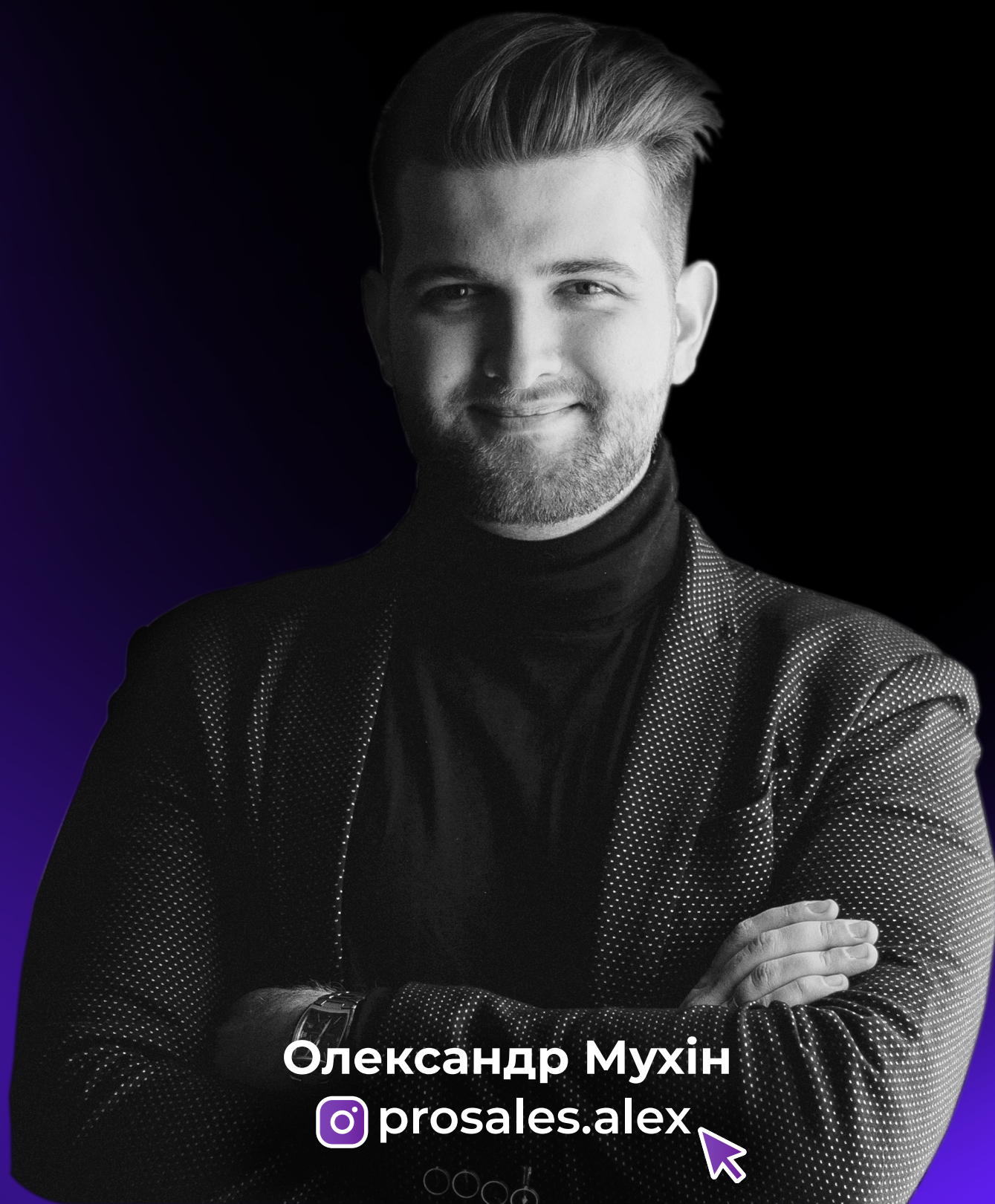


Про Sales

МЕТОДИЧКА ПО РОБОТІ З ЗАПЕРЕЧЕННЯМИ



Олександр Мухін

 [prosales.alex](https://www.instagram.com/prosales.alex)





Усі ми стикалися, стикаємось та будемо стикатися **з запереченнями**.

І, як би круто ми не продавали, заперечення іноді з'являтимуться в будь-якому випадку.

Запитання лише два:

- ? **наскільки часто** клієнти озвучують заперечення
- ? **чи вмієш ти** з ними правильно працювати

Тому, одна з найважливіших тем у процесі продажу клієнту — **робота з запереченнями**. Наскільки б у тебе не був якісний та потрібний продукт, клієнт завжди перебирає в голові сотні причин, чому йому потрібно відмовитись. Зважає всі «за» та «проти», порівнює озвучену ціну з результатами, які він отримає. І навіть якщо клієнт «гарячий», тобто прийшов до тебе сам, у процесі переговорів у нього так чи інакше може виникнути хоча б кілька сумнівів чи заперечень.

- Я продаю вже **більше 10 років**
- Закривав клієнтів на чеки **від 30\$ до 50,000€**
- Середня конверсія моїх особистих продажів із звернення клієнта у закриття угоду **становить 72%**

І навіть з таким досвідом, мені не завжди вдається побудувати діалог з клієнтом так, щоб він купив без жодних сумнівів та заперечень. Якщо твої показники поки що не на такому ж рівні — мені точно є, чим з тобою поділитися.

Мій 6-річний досвід у консультуванні та навчанні продажам говорить про те, що багато фахівців просто забувають, що у кожній сфері є **5-6 найчастіших заперечень**, відповіді на які можна підготувати заздалегідь.

Таким чином, шанс, що після заперечення клієнта буде втрачено — сильно знижується. А шанс, що ти закриєш клієнта, відпрацювавши його заперечення, — **зростає у рази**. Тому, підготуй приклади відповідей на ті заперечення, які зустрічаються тобі найчастіше, використовуючи пункти та приклади нижче.

Впровадь їх у свою роботу, почувайся більш впевнено та **закривай клієнтів легше та частіше!**

Основні пункти, які допоможуть тобі при роботі з будь-яким запереченням

- До заперечення клієнта необхідно ставитися, як до чогось нормального.

✗ Не потрібно сперечатися з клієнтом

✗ Не треба його перебивати

Твоє завдання — погодитися, що клієнт має право так думати і лише потім почати відпрацьовувати це заперечення.

Ця техніка називається «**Прийняття**» або «**Приєднання**».

- Для того, щоб розслабити клієнта ще більше, на цьому етапі ти завжди можеш розпочати роботу з запереченнями з **компліменту**.

Наприклад, якщо клієнта хвилює якість і гарантія виконання ти можеш похвалити його **таким чином**:

Дуже радий, що ви підняли це питання. Завжди приємно спілкуватися з розумними людьми, які зважують усі ризики та відповідально підходять до проєктів!

- Найкраще при відпрацюванні заперечень працює не тільки пряма мова, а й посилення у вигляді **зустрічного питання** клієнту для уточнення деталей та причин виникнення його заперечення. Адже, якщо **клієнт тобі каже**:

Мені ця послуга не потрібна!

...то **найменш ефективно**, що ти можеш зробити, це **сказати**:

Як це?! Звичайно ж потрібна!

Натомість варто запитати, **наприклад**:

Чому ви вирішили, що не потрібна? Вже був досвід роботи з іншими спеціалістами у цьому напрямку?

- Після того, як ти почуєш справжню причину заперечення (або перед питанням, якщо причина була озвучена заздалегідь), твоє завдання аргументувати свою пропозицію в очах клієнта. Це можна зробити **двома способами**:

- ✓ змінити точку зору клієнта, якщо він фактично не правий або чогось не знає
- ✓ додати до свого офферу цінності, якщо причина адекватна та існує насправді

Наприклад, якщо людина каже, що це **ненадійно**, можна **аргументувати так**:

З кожним нашим клієнтом ми укладаємо офіційний договір. У ньому чорним по білому будуть прописані обов'язки та зони відповідальності сторін, а також гарантований результат наших послуг для вас та вашого бізнесу.

А якщо причина заперечення обґрунтована та аргументувати фактами не вийде, то завжди можна додати у пропозицію цінності, щоб вийшло, що причин купити більше, ніж причин відмовитися. Показати йому, що **цінність набагато більша, ніж ціна**. Наприклад:

І все ж, більшість наших клієнтів працюють з нами багато років і повертаються за послугами знову та знову. А все тому, що ми не тільки гарантуємо якість наших послуг та включаємо в розробку можливість вносити до 10 правок безкоштовно. Але й надаємо вам домен і хостинг за наш рахунок. Для вас це буде максимально вигідно!

- Ну і наприкінці роботи з запереченням, обов'язково задай питання для зворотнього зв'язку. Тобі необхідно підтвердити, що клієнт згоден із твоїми аргументами і що його заперечення відпрацьовано. **Наприклад, так**:

Згодні зі мною?

або

Тепер розумієте, чому краще стартувати сьогодні?

Приклад діалогу з клієнтом у разі виникнення заперечення

Мені здається, що це ненадійна авантюра... які ви даєте гарантії?

Розумію, Арнольд, я сам завжди відповідально підходжу до початку роботи з новим підрядником. Люблю працювати з раціональними клієнтами, які зважують усі ризики — це дуже похвально. Підкажіть будь-ласка, що саме викликає сумніви?

Ну а звідки я знаю, що ви виконаєте всю роботу, а не просто заговорюєте зуби? Що ви реально зробите результат, а не пропадете з моїми грошима після авансу?

Справедливе запитання, я вас почув. Арнольд, річ у тому, що з кожним нашим клієнтом ми укладаємо офіційний договір. У ньому чорним по білому будуть прописані обов'язки та зони відповідальності сторін, а також гарантований результат наших послуг для вас та вашого бізнесу.

Більше того, більшість наших клієнтів працюють з нами на постійній основі протягом довгих років. А все тому, що ми не лише даємо гарантію на свої послуги та включаємо в розробку можливість вносити до 10 правок безкоштовно. Але й надаємо вам домен та хостинг за наш рахунок.

Тож для вас це буде максимально вигідно. Скажіть, підписання договору перед початком робіт вас задовольнить, як гарантія надійності нашої команди?

Що далі?

Статистика показала, що цю методичку отримують тільки хороші люди, які зацікавлені у розвитку навичок продажів та підвищення свого доходу. А отже — я з радістю дам відповідь на всі твої питання щодо продажів, переговорів та роботи з клієнтами.

Звертайся у будь-який час!

📞 **Telegram, WhatsApp, Viber і просто телефон:**
+380930458863

✉ **E-mail:**
prosales.alex@gmail.com

📘 **Facebook:**
<https://fb.com/prosales.alex>

📷 **Instagram:**
<https://instagram.com/prosales.alex>

🎵 **TikTok:**
<https://www.tiktok.com/@prosalesalex>

📺 **YouTube:**
<https://www.youtube.com/channel/UCefzbMYaHtly3wbA62JkPA>

З повагою,
Олександр Мухін

