



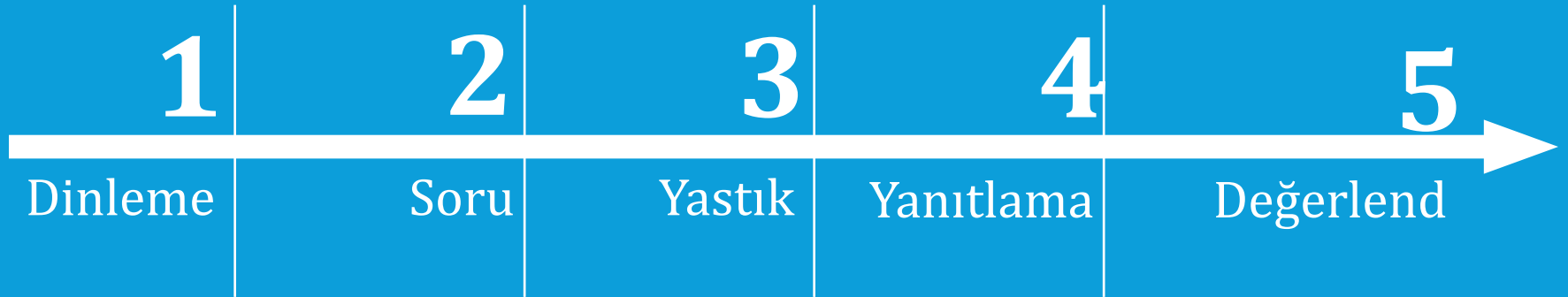
# Etkileyici Satış: İtirazların Üstesinden Gelmek

eKitap

# Etkileyici Satış: İtirazların Üstesinden Gelmek

Herhangi bir satış durumunda, satın alma kararı alınmadan önce engellerin aşılması gerekebilir. Çoğu zaman, alıcının itirazlarını kapatacak şekilde “ele alma” hatasını yaparız. İtirazları etkili bir şekilde çözme, alıcı kaygılarına olumlu, olgusal cevaplar ile birlikte dikkatli ve hassas dinleme içeren bir süreçtir.

Alıcı itirazlarının her zaman rasyonel olmadığını anlamalıyız. İtirazlar genellikle tamamen duygusaldır. Uzun vadeli ilişkiler kurmak istiyorsak, müşterilerin duygusal ihtiyaçlarını ve satın almayı önleyen engelleri de kaldırabilmeliyiz.



1

İtirazları gerçekten dinlemek gerçek bir meydan okuma olabilir. Çoğu satış görevlisi aynı tarzda itirazlarla karşı karşıyadır ve biz onları her zaman duymaya eğilimliyiz. Genellikle alıcının ne söyleyeceğini ve genellikle nasıl yanıt vereceğimizi biliriz. Bu, yarı yarıya dinlemeyi ve cevap vermek için fırsat eğilimi yaratır. Satış sürecini yavaşlatmak, anlayışlı dinlemek ve alıcının bakış açısından itirazları görmek için önemli bir zamandır.

2

Müşteri bir itiraz yaptığında, dört şekilde algılanabilir:

- Ne derler
- Ne anlıyoruz
- Ne demek istiyoruz
- Gerçekten ne demek istiyorlar

Müşterinin endişesine yanıt verme anı, hem satış görevlisi hem de müşteri için kritiktir ve müşteri, endişenin gerçekte ne olduğunu açıkça anlar. İtirazı yorumlamamaya dikkat edin, çünkü bizim yorumumuz yanlış olursa cevabımız ile hedefe de ulaşamayız.

3

Yastık, beklentiye dinlediğimizi, itirazı duyduğumuzu ve önemini kabul ettiğimizi kabul eden bir ifadedir. Bir alıcı bir itirazda bulunduğunda, ilk eylemimiz itirazı hafifletmek olmalıdır. Yastık ile kabul etmez, katılmaz veya itiraza cevap vermeyiz.

Yastık Örnekleri:

İtiraz: Fiyatınız beklediğimden çok daha yüksek.  
Yastık: Yatırım konusundaki endişelerinizi takdir ediyorum.  
İtiraz: Hizmet sağlayıcımla mutluyum. Yastık: Mevcut tedarikçinizin tatmin edici olduğundan eminim.

İtiraz: Personelim şimdi kullandıkları süreçten memnun.

Yastık: Kesinlikle personelinizi mutlu etmek istersiniz.

İtiraz: Şu anda bir değişiklik yapmaya hazır olduğumuzu düşünmüyorum.  
Yastık: Doğru zamanda doğru kararı vermek istediğinizi biliyorum.

4

Yanıtınız, müşteri ilişkiniz, ilgi alanları ve satın alma perspektifi dahil olmak üzere birçok faktör tarafından belirlenir. Ancak, itirazlara cevap vermenin en iyi yollarından biri kanıttır. Kanıt şüpheleri YENER.

K Kanıt  
Ö Örnek  
G Gerçek  
G Göstermek  
B Benzerlik  
T Tavsiye  
İ İstatistik

5

Müşterinin itirazını çözmek için müthiş bir iş yaptığımızı düşünebiliriz. Ancak, bu müşterinin kendisinin önemli olduğunu hissettirir. Devam etmeden önce, alıcının bir taahhüde doğru ilerlemeye hazır olup olmadığını değerlendirmek için biraz zaman tanıyın.

Örnekler:

Kira ödemeleri konusunda daha rahat hissettiriyor mu?  
Bu kulağa nasıl geliyor  
Bu endişenizi giderir mi?