



# **Értékesítési Hatékonyság:**

## Az Ellenvetések Hatástalanítása

eBook

# Értékesítési Hatékonyság: Az Ellenvetések Atástalanítása

Bármilyen üzletkötési helyzetben az akadályokat le kell győzni még mielőtt a vásárlási döntés megszületne. Gyakran hibázunk, amikor az ellenvetéseket úgy „kezeljük”, hogy a vevő azt érzi, elutasítják. Az ellenvetések eredményes megközelítése egy folyamat, melynek során éberren figyelünk, illetve pozitív és tényszerű válaszokkal reagálunk a vevő aggodalmaira.

Meg kell értenünk, hogy a vásárló ellenvetései nem mindig racionálisak. Az ellenvetések legtöbbször tisztán érzelmi természetűek. Tehát a vevő érzelmi szükségleteire kell reagálnunk, valamint a vásárlást gátló tényezőkre, hogyha hosszú távú kapcsolatot akarunk kialakítani vele.



**1** Az értékesítés folyamán igazi kihívás lehet az ellenvetések meghallgatása. A legtöbb értékesítő ugyanazokkal a kifogásokkal találkozik újra és újra, s ilyenkor hajlamosak vagyunk úgy érezni, hogy már megint ugyanazokat a kifogásokat halljuk, mint eddig már oly sokszor. Általában azt gondoljuk, tudjuk, mit fog mondani az ügyfél és gyakran azt is tudjuk, hogyan fogunk felelni. Mivel már jól ismerjük a leggyakoribb ellenvetéseket, hajlamosak vagyunk csak félig meghallgatni az ügyfél véleményét és közbevágunk a mondanivalója közepén. Ehelyett, jobb, ha megpróbáljuk arra használni ezt az időt, hogy lelassítsuk az értékesítés folyamatát és figyelmesen meghallgatjuk ügyfelünket, hogy megértsük, és hogy az Ő szemszögéből is meglássuk az ellenvetéseket.

**2** Az ügyfél ellenvetéseit négy módon értelmezhetjük:

- Amit mond
- Amit hallunk
- Amit a mi értelmezésünk szerint jelent
- Amit valóban jelent

Az értékesítés során kritikus az a pont, amikor válaszolnunk kell az ügyfél aggodalmaira. Mielőtt válaszolnánk, fontos, hogy mindkét fél pontosan értse, mi is az aggodalom oka. Ne törekedjünk az ellenvetés értelmezésére, mert könnyen megeshet, hogy helytelenül értelmezzük a hallottakat, s válaszuk nem oldja fel a félelmet.

**3** A párna egy olyan állítás, amely jelzi, hogy odafigyeltünk a lehetséges ügyfélre, meghallottuk ellenvetését, és felismertük jelentőségét. Amikor elhangzik az ellenvetés, az első reakciónk a párna használata kellene, legyen. A párna nem egyetértés, ellenkezés vagy az ellenvetésre adott válasz.

Példák a párna alkalmazására:

**Ellenvetés:** Az ár Önöknél jóval magasabb, mint amire számítottam.

**Párna:** Tisztában vagyok azzal, hogy gondot fordít a befektetésére.

**Ellenvetés:** Elégedett vagyok a jelenlegi ellátónkkal.

**Párna:** Biztos vagyok benne, hogy a jelenlegi ellátó kielégítő szolgáltatást nyújt.

**Ellenvetés:** A munkatársak elégedettek a folyamattal, amelyet jelenleg alkalmaznak.

**Párna:** Minden bizonnyal fontos Önnek a munkaközösség elégedettsége.

**Ellenvetés:** Nem hiszem, hogy most készek vagyunk a változásra.

**Párna:** Biztos vagyok benne, hogy megfelelően akar dönteni és a megfelelő időben.

**4** Válaszunkat sok dolog határozza meg, mint pl. az ügyféllel való kapcsolatunk, közös érdeklődési kör, vagy a vásárlási szándék. Azonban az egyik legjobb módja az ellenvetések hatástalanításának a bizonyíték. A bizonyíték minden kétséget legyőz az ügyfélben. A bizonyításhoz különböző eszközöket használhatunk

- Demonstrációk
- Példák
- Tények
- Szemléltető eszközök
- Analógiák
- Referenciák
- Statisztikák

**5** Meglehet, úgy gondoljuk, nagyszerű munkát végeztünk, hiszen elhárítottuk a vásárló ellenvetését. Viszont az a fontos, mit érez a vevő. Mielőtt továbblépne, szánjon időt arra, hogy felmérje, kész-e tovább lépni a vásárló az elköteleződés irányába vagy sem.

**Példák:**

Ezek után megnyugtatónak találja a haszonbérleti törlesztés menetét?

Nos, milyennek találja?

Eloszlatja ez az Ön aggodalmait?