



Efektywność Sprzedaży: Pokonywanie Zastrzeżeń

eBook

Efektywność Sprzedaży: Pokonywanie Zastrzeżeń

W każdym przypadku, gdy mamy do czynienia ze sprzedażą, bardzo prawdopodobne jest, że trzeba będzie rozwiązać wątpliwości klienta zanim podejmie on decyzję o kupnie. Często sposób, w jaki podchodzimy do zastrzeżeń, zniechęca klienta. Rozwiązywanie problemów związanych z zastrzeżeniami to proces polegający na uważnym słuchaniu z empatią i przedstawianiu pozytywnych, opartych na faktach odpowiedzi na obawy wyrażone przez klienta.

Zastrzeżenia klienta nie zawsze są racjonalne. Zastrzeżenia są często całkowicie emocjonalne. Musimy odpowiedzieć na emocjonalne potrzeby klienta i na to, co przeszkadza mu w dokonaniu zakupu, jeśli chcemy budować trwałe relacje.



1 Wysłuchanie zastrzeżeń może być prawdziwym wyzwaniem. Wielu sprzedawców styka się z zaledwie kilkoma rodzajami zastrzeżeń; zwykle słyszymy cały czas te same obiekcje. Przeważnie wydaje się nam, że wiemy, co klient zaraz powie, a często wiemy również, jaka będzie nasza odpowiedź. Znajomość najczęstszych problemów może sprawić, że nie słuchamy uważnie i w połowie wtrącamy się z odpowiedzią. Zamiast przerywania klientowi, wykorzystaj ten czas by rozpocząć proces sprzedaży: słuchaj, żeby zrozumieć, i spojrzij na dany problem z punktu widzenia klienta.

2 Gdy klient przedstawia jakieś zastrzeżenie, możesz je postrzegać na cztery sposoby:

- Co mówi klient
- Co słyszysz
- Co Twoim zdaniem to oznacza
- Co klient tak naprawdę ma na myśli

Niezwykle ważne jest, by przed udzieleniem odpowiedzi klientowi, obie strony dobrze rozumiały, na czym polega problem. Trzeba unikać interpretowania zastrzeżenia, ponieważ jeśli interpretacja będzie błędna, niewłaściwa będzie twoja reakcja na problem.

3 Amortyzator to wypowiedź, która pokazuje, że wysłuchaliśmy klienta i przedstawionego zastrzeżenia oraz, że zdajemy sobie sprawę z jego znaczenia. Gdy klient przedstawia zastrzeżenie, pierwszą Twoją reakcją powinno być jego „zamortyzowanie”. Nie oznacza to, że się zgadzamy, nie zgadzamy czy że odpowiadamy na zastrzeżenie.

Przykłady:

Zastrzeżenie: Cena jest zdecydowanie wyższa, niż oczekiwałem.

Amortyzator: Rozumiem pana obawę w związku z inwestycją.

Zastrzeżenie: Jestem zadowolona z dotychczasowego dostawcy

Amortyzator: Jestem pewien, że pani dotychczasowy dostawca jest zadowolający.

Zastrzeżenie: Moi pracownicy są zadowoleni z procedury, którą obecnie stosują.

Amortyzator: Z pewnością chce pani, by pracownicy w firmie byli zadowoleni.

Zastrzeżenie: Nie sądzę, że w tym momencie jesteśmy gotowi na zmianę.

Amortyzator: Wiem, że chcą państwo podjąć właściwą decyzję we właściwym czasie.

4 Na Twoją odpowiedź wpływa wiele czynników, w tym Twoje relacje z klientem, powiązane interesy oraz perspektywy na dokonanie zakupu. Jednakże jedną z najlepszych odpowiedzi na wniesione zastrzeżenie jest odpowiedź poparta dowodami. Dowody rozwiewają wątpliwości.

- Pokazy
- Przykłady
- Fakty
- Rekwizyty
- Analogie
- Świadcstwa innych
- Dane statystyczne

5 Może nam się wydawać, że świetnie rozwiązaliśmy sprawę zastrzeżenia przedstawionego przez klienta. Ale ważne jest to, co czuje klient. Zanim przejdziemy dalej, zatrzymajmy się na chwilę, by ocenić, czy klient jest gotowy wykonać następny krok i podjąć zobowiązanie.

Przykłady:

Czy to ułatwi panu płacenie rat leasingowych?

Co pani o tym sądzi?

Czy to rozwiązuje pana problem?