



Ефективност На Продажбите: Преодоляване На Възраженията

eBook

Ефективност На Продажбите: Преодоляване На Възраженията

При всяка ситуация на продажба е много вероятно да се наложи да преодолеяте възражения от страна на клиента, преди да се вземе решение за покупката. Често начинът, по който се справяме с възраженията, отблъсква купувача. Успешното преодоляване на възраженията е процес, който включва внимателно и прецизно изслушване и базирани на факти позитивни отговори на притесненията на купувача

Възраженията на клиентите не винаги са рационални. Често възраженията са напълно емоционални. Ако искате да изградите дългосрочни взаимоотношения, трябва да отговорите на емоционалната нужда на купувача и на възраженията, които го възпират да направи покупката.



1 Изслушването на възражения може да е истинско предизвикателство. Повечето търговци са изправени пред едни и същи възражения и ги чуват през цялото време. Обикновено смятат, че знаят какво иска да каже клиентът и често знаят как ще отговорят. Поради факта, че сте запознати с обичайните възражения, може да сте склонни да изслушвате наполовина и да се втурнете да отговаряте. Вместо да го правите, опитайте се да използвате времето, за да забавите процеса на продажба, слушайте и се опитайте да разберете и да погледнете на възраженията от гледната точка на купувача.

2 Когато клиентът има възражение, вие го възприемате по четири начина:

- Това, което казва
- Това, което чувате
- Каквото смятате, че означава
- Какво наистина иска да каже

Много е важно преди да отговорите на притеснението на клиента и двамата да разбирате за какво всъщност се отнасят тези притеснения. Внимавайте да не интерпретирате възражението, защото отговорът ви може да не е уместен ако интерпретацията ви е била неправилна.

3 Сmekчаването е изказване, което показва, че сте изслушали изложението, чули сте възражението и признавате неговата важност. Когато купувачът изказва възражение, първата ви реакция трябва да бъде да смекчите това възражение. Сmekчаването не представлява съгласие, несъгласие или отговор на възражението.

Примери за смекчаване:

Възражение: Цената ви е значително по-висока от това, което очаквах.

Сmekчаване: Разбирам загрижеността ви за тази инвестиция.

Възражение: Доволен съм от настоящия си провайдер.

Сmekчаване: РСигурен съм, че настоящият ви провайдер работи добре.

Възражение: Персоналът ми е доволен от процеса, който използваме сега.

Сmekчаване: Разбира се, че искате персонала ви да е доволен.

Възражение: Не мисля, че сме готови за промяна на този етап.

Сmekчаване: Разбирам, че искате да вземете правилното решение в правилния момент.

4 Вашият отговор е обусловен от много фактори, включително и от взаимоотношенията ви с купувача, общи интереси, перспективата за покупка. Но един от най-добрите начини да се отговори на възраженията е доказателството. Доказателствата ПОБЕЖДАВАТ съмненията.

Демонстрация

Пример

Факт

Експонат

Аналогия

Свидетелство

Статистика

5 Може да смятате, че сте се справили блестящо с разрешаването на проблема с възраженията на клиента. Но важното е какво чувства клиентът. Преди да продължите, спрете за момент и преценете дали купувачът е готов да продължи към поемане на ангажимент.

Примери:

Лизинговите плащания по-добре ли са така?

Как ви звучи това?

Това решава ли въпроса с притеснението ви?