



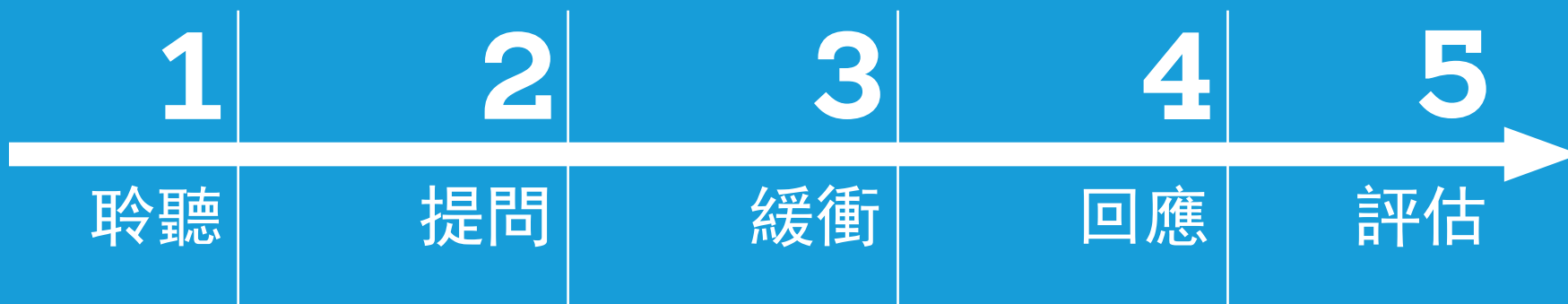
有效銷售： 消弭反對意見

eBook

有效銷售：消弭反對意見

在任何銷售場合中，您可能需要掃除買方決定購買前的阻礙。通常我們「處理」反對意見的方式，反而會讓買方拒絕購買。有效處理反對意見是一種過程，包括謹慎、小心聆聽，並對買方所關注的問題給予正面、實事求是的回應。

買方的反對意見並非總是理性，反對意見往往都帶有情緒。若想與客戶建立長期關係，則必須反映客戶的情緒需求並消弭購買的障礙。



1 聆聽反對意見是一項挑戰，多數銷售人員面對的是少數幾個相同的反對意見，並且往往會一直聽到這些反對意見。我們通常會認為自己知道買方會說什麼，也常知道自己會如何回應。因為您熟悉這些常見的阻礙，可能在過程中便急於回應。其實，應盡量利用這些時間減緩銷售流程，聆聽並試著瞭解，從買方的角度瞭解反對意見。

2 客戶提出反對意見時，您可從四個方面來理解：

- 客戶所說的內容
- 您所聽到的內容
- 您對內容的解釋
- 這些內容真正的意思

最重要的是，在回應客戶關心的問題前，您和客戶都必須清楚瞭解問題所在。要注意的是，勿對反對意見加以解釋，解釋錯誤的話可能造成您的回應偏離正題。

3 緩衝是一種陳述，表示您在聆聽潛在客戶說話、聽取反對意見，並確認其重要性。買方提出反對意見時，您的第一個反應應是緩和反對意見。緩衝並非表示同意、不同意或回應反對問題。

緩和反對意見的範例：

反對意見：你們的價錢比我想的還貴很多。

緩和：很感謝您關心這項投資案。

反對意見：我對目前的供應商很滿意。

緩和：我相信您肯定對目前的供應商感到非常滿意。

反對意見：我的員工很滿意目前使用的作業流程。

緩和：您一定希望能讓您的員工繼續感到滿意。

反對意見：我覺得我們還沒準備好在這時候做出改變。

緩和：我明白您想要在時機恰當的時候做出適當的決定。

4 您的回應取決於許多因素，包括您與買方的關係、相關利益，以及買方的觀點。然而，回應反對意見的最好方式之一就是提出證據，證據能擊敗（DEFEATS）疑慮。

D 示範(Demonstration)

E 範例(Example)

F 事實(Fact)

E 展示(Exhibit)

A 類比(Analogy)

T 見證(Testimonial)

S 數據(Statistics)

5 您可能會認為自己已完美消弭買方的反對意見。然而，買方的感受才是關鍵。在進行下一步之前，讓我們花點時間評估買方是否已準備好交付委託？

範例：

關於租金方面，這樣的處理方式您覺得滿意嗎？

聽起來如何？

有解決您的問題嗎？