



# **Excelenta in Vanzari:** **Managementul Obiectiilor**

eBook

# Excelenta in Vanzari: Managementul Obiectiilor

In orice situatie in care incercam sa vindem este probabil sa ne confruntam cu obstacolele care stau in calea deciziei de cumparare. De multe ori maniera in care incercam sa gestionam obiectiile poate sa indeparteze clientul. Solutionarea obiectiilor in mod eficace este un proces care presupune ascultare atenta si raspunsuri pozitive si factuale la grijile clientului.

Obiectiile clientilor nu sunt intotdeauna rationale. De multe ori ele pot fi chiar complet emotionale iar noi ca vanzatori va trebui sa raspundem la aceste nevoi emotionale si la obstacolele care ii opresc, daca ne dorim sa dezvoltam o relatie pe termen lung.



**1** Poate fi o adevarata provocare sa asculți obiecții. Majoritatea oamenilor de vânzări primesc aceleași obiecții și tindem să le auzim iar și iar. În general tindem să credem că știm ce va spune clientul și de multe ori știm și exact ce îi vom răspunde. Deoarece simțim că avem de a face cu un obstacol familiar ascultăm până la jumătate și șarim să răspundem. În locul acestei abordări, încercați să vă folosiți de timpul acesta pentru a încetini procesul de vânzare, a asculta ca să vă asigurați că ați înțeles și a vedea obiecțiile din punctul de vedere al clientului.

**2** Când clientul ridică o obiecție putem să o percepem în patru moduri:

- Ce au spus
- Ce ai auzit
- Cum ai interpretat ceea ce ai auzit
- Ce vor de fapt să spună

Este esențial ca înainte de a răspunde la obiecția clientului – și voi, dar și el – să înțelegeți clar care este de fapt problema. Aveți grijă să nu interpretați obiecția pentru că răspunsul poate fi complet pe lângă dacă ați interpretat-o în mod incorect.

**3** Amortizarea este un enunț care recunoaște și arată faptul că ați ascultat clientul, ați auzit obiecția și i-ați recunoscut importanța. Atunci când clientul ridică o problemă, prima acțiune ar trebui să fie să amortizați obiecția. Amortizarea – nu este de acord, în contradicție și nici nu răspunde obiecției.

Exemple de Amortizare:

**Obiecție:** Pretul dvs este mult mai mare decât mă așteptam

**Amortizare:** Mă bucură faptul că vă gândiți la investiția dvs.

**Obiecție:** Sunt mulțumit cu furnizorul pe care îl am în momentul de față.

**Amortizare:** Sunt sigur că ați avut o relație satisfăcătoare cu furnizorul dvs. curent.

**Obiecție:** Angajații mei sunt fericiți cu procesul pe care îl folosesc în momentul de față.

**Amortizare:** Cu siguranță vreți să vă păstrați angajații mulțumiți.

**Obiecție:** Nu cred că suntem pregătiți să facem o schimbare în momentul acesta.

**Amortizare:** Înțeleg că vreți să luați decizia potrivită la momentul potrivit.

**4** Răspunsul pe care îl veți da este determinat de o mulțime de factori, incluzând aici relația cu clientul, interesele care mai există și perspectiva de cumpărare. Dincolo de orice alte aspecte însă, este esențial să vă folosiți de dovezi pentru depăși îndoielile clientului.

D	Demonstrații
E	Exemple
F	Fapte
P	Proba
A	Analogii
M	Marturii
S	Statistici

S-ar putea să credeți că ați făcut o treabă grozavă și că i-ați răspuns clientului, însă ceea ce este de fapt important este ceea ce simte și crede el. Înainte de a merge mai departe haideti să ne luăm un moment să evaluăm dacă acesta este sau nu gata să înainteze către un angajament.

**5**

**Exemple:**

Ideea asta te face să te simți mai confortabil cu plățile care vor fi făcute?

Cum îți suna?

Ti se pare că am lamurit aspectul acesta?