

Помните, если не были выявлены потребности и не заданы вопросы, упрощающие возражения. Большинство разговоров сами по себе, если правильно построены, всегда работают.

Основные принципы

Для грамотной обработки возражения необходимо выявить его истинность. Если возражение ложное (значит нечет просто не его высказали), то не надо бешиться и полчасик думать не работает.

Алгоритм

- 1. Выслушать
- 2. Согласиться, что оппонент имеет право так думать
- 3. Уточнить причину
- 4. Аргумент со стороны менеджера
- 5. Получить согласие, перейти к следующему пункту

Согласитесь, это единственная причина, которую вы удерживает или есть что-нибудь еще?

Поскольку, этот вопрос мы утащим. Есть что-нибудь еще, что нам надо обсудить?

Далее, мы уже знаем пожелания и в этом, есть еще какие-нибудь вопросы?

в принципе, мы готовы. Единственный, что нам нужно решить, – это вопрос с **УДАЧАТЬ ВОЗРАЖЕНИЯ ИЛИ НЕ?**

А какие гарантии?

Гарантия первая, вы оплачиваете посылку только после того, как она придет вам в руки. Мы удостоверяемся, что это действительно оригинал ВудиСталм и только потом оплачиваем. Если останется менее 1%, и в том случае, если с вашей комиссией будет что-то не так, мы заменим его полностью за наш счет. Если бы мы не были уверены на 100% в нашей продукции, не было бы невыгодно давать такие условия, как считаете?

Один стоит < - > рублей. Еще раз хочу отметить, что оригинал, именно посылку найдет, если мы не будем чужих клиентов. Вам, кстати, в какой регион доставлять?

Цены/качество стоит?

Вам нужен один комик или и подарок? Бизнесом тоже занимает?

Не знаю, может быть. Смотрите. Один стоит < - > рублей. Если работаете двух, то уже интереснее, вы либо получаете подарком к подарку, то есть заказывать, мы делаем вам на два комикса обычно < - > рублей. В принципе, 200. Вам какой вариант больше нравится?

Все зависит от того, в каком регионе вы находитесь. Если можете рассылать комиксы, то мы доставим либо почтой 1 классом, либо курьером вам в руки. Стоимость почтой дешевле. Если вы хотите курьером, мы отправим его DHL. Но это будет чуть дороже. Вам принципиально получить комикс завтра?

Да

Хорошо, в таком случае мы можем отправить вам ваш заказ сегодня же службой DHL, и они подают его вам прямо к вашему месту. Вам в какой регион отправить надо?

Нет

Отлично, тогда рекомендуем воспользоваться нашей курьерской доставкой. Вы в каком регионе находитесь?

Отлично, доставка будет стоить < - > рублей. Для вас такие условия приемлемы или выберете другой способ доставки?

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Почтой России 1 классом или курьерской службой. Стоимость примерно одинаковая, в районе < - > рублей. Курьером немного дороже, но он привезет вам товар прямо к дому, и вы до совершения оплаты сможете проверить посылку. Вам какой способ больше подходит?

Возвращения

Отлично, доставка будет стоить < - > рублей. Для вас такие условия приемлемы или выберете другой способ доставки?

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Почтой России 1 классом или курьерской службой. Стоимость примерно одинаковая, в районе < - > рублей. Курьером немного дороже, но он привезет вам товар прямо к дому, и вы до совершения оплаты сможете проверить посылку. Вам какой способ больше подходит?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки

А какие еще есть?

Возвращения

Да, приемлемый

Уточнение по поводу заказа и адреса отправки