

Оптовая продажа
текстильной продукции.
Обработка возражений

Основные принципы

Появляются, если не были выявлены потребности и не заданы вопросы, упреждающие возражения

Большинство разясняются сами по себе, если правильно построить весь разговор-продажу

Для грамотной обработки возражения необходимо выявить его истинность. Если возражение ложное (клиент может просто так его высказать), то ни один блестящий и логический аргумент не сработает

скажите, это единственная причина, которая вас удерживает? или есть что-нибудь еще?

- предположим, этот вопрос мы уладим. Есть что-нибудь еще, что нам надо обсудить?

- Допустим, мы учли ваши пожелания в этом, есть еще какие-нибудь вопросы?

- ...в принципе, вы согласны, единственное, что нам нужно решить, - это вопрос с...?

Алгоритм

- Используется, если у клиента есть интерес к сделке, но его останавливает одна причина
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

Типовые возражения

Я подумаю

Стандартный вариант обработки при установлении хорошего контакта с целью выявления истинных причин сомнений и приведения контраргументов

Обработка с целью сдвинуть разговор с мертвой точки

- я подумаю
- о чем вы хотите подумать?

- я подумаю
- согласен, думать надо всегда. Скажите, а что вызывает необходимость подумать?

- Опыт показывает, что человек обычно говорит "я подумаю", когда не видит явной выгоды для себя. Подскажите, пожалуйста, увидели ли вы все выгоды, которые сможете получить при сотрудничестве с нами, или мне лучше еще раз их пояснить?

- вы, как владелец бизнеса, в глубине души понимаете, что чем раньше вы начнете, тем больше получите денег, и поэтому я честно и откровенно предлагаю потратить еще немного времени и расставить все точки над i, потому что вижу, что проект вам потенциально интересен, верно?

У вас дорого

- Скажите, цена - это единственный вопрос, который нужно решить? Все остальное вас устраивает, или есть что-еще?

Все устраивает

Отлично, смотрите, мы имеем возможность предоставить эксклюзивные условия сотрудничества, которые мы сможем обсудить при личной встрече у нас в офисе, где вы также сможете ознакомиться с нашей продукцией. Вам когда удобнее, во вторник или в среду?

Клиент рассказывает о дополнительных моментах, которые надо решить

Уже купил/купила

Отлично, тогда позвольте уточнить у вас - вы имеете эксклюзивного поставщика или же готовы рассматривать сотрудничество с другими, если условия для вас будут более выгодными?

Эксклюзивный

Хорошо, ничего страшного, что сегодня наше предложение вам не пригодилось. Давайте так поступим, я отправлю Вам наше предложение, чтобы у Вас было подробное понимание о ценах на рынке, ассортименте. Кроме того, никогда не помешает иметь запасной вариант на случай форс-мажора с нынешним поставщиком

Готовы

Хорошо, в таком случае нам имеет смысл пообщаться ближе к вашей следующей закупке. Дело в том, что мы имеем возможность предложить эксклюзивные условия, которые будут обговариваться уже при личной встрече. Подскажите, когда с вами лучше связаться?

Давайте, присылайте на почту "ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА"

ОК, прямо сейчас вышло. **ИМЯ**, наше предложение включает более 1000 позиций, позвольте уточнить те, которые представлены у Вас, чтобы я не загромождал Вас лишней информацией?

Ответ клиента

Хорошо, тогда вышло Вам предложение по данным позициям. Всего доброго

До свидания

Типовые вопросы
потенциальных клиентов

Заключаете ли вы договор?

Да, отправляем в электронном виде, согласовываем. Оригинал отправляется вместе с первым заказом. Наш экземпляр просим выслать по почте

Какой комплект документов вы предоставляете?

Безналичный расчет: счет, товарная накладная. Работаем по упрощенке, счет фактуру не предоставляем. При наличном расчете или банковской картой предоставляем товарный и кассовый чеки

Предоставляется ли отсрочка?

Существуют ли скидки?

Да, естественно, у нас есть своя система скидок для каждой группы товаров. Давайте так поступим - вы в письме перечислите продукцию, которую хотите заказать, а мы подробно распишем, какие скидки и на что вы при этом получите, договорились?

Как осуществляется доставка?

Доставляем бесплатно ваш заказ при его стоимости **более <...> рублей** до транспортной компании, с которой мы работаете

Как осуществляется возврат товара/брака?

Претензии по качеству принимаются в течение **<...> рабочих дней** с момента получения товара. Возврата брака осуществляется по договоренности и исходя из условий закупки

Поддерживаете ли коллекцию?

Да, поддерживаем и регулярно пополняем новыми моделями.

Предоставляются ли каталоги и образцы?

Да, мы предоставляем электронные и печатные каталоги. Существуют варианты платных каталогов. Кроме того, мы предлагаем клиенту оптимальный вариант закупки для оформления витрины!

Под реализацию товар предоставляете?

С заказчиком заключается договор, в котором подробно прописывается график платежей

ОБЯЗАТЕЛЬНО! Прописывается дата, после которой товар будет не возвратным

При возврате товара, оплаченная сумма не возвращается

Мотивация менеджера по продажам

После подписания контракта его основная задача контролировать график платежей клиента

Вознаграждение сотрудник получает только после полной оплаты товар или его возврата

Бонусы и штрафы

Если заказчик оплачивает раньше срока по графику платежей, то он получает дополнительный бонус

Если заказчик оплачивает строго в день по графику платежей, то менеджер получает вознаграждение в полном объеме

Если заказчик оплачивает с оплатой, то за каждый день просрочки менеджеру начисляются штрафы и они вычитаются из общего вознаграждения

Если клиент не оплачивает совсем, то у менеджера сгорают проценты + накладывается штраф на фиксированную часть заработной платы