

Оптовая продажа строительных материалов.
Обработка возражений

Основные принципы

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

Большинство разъясняются 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?

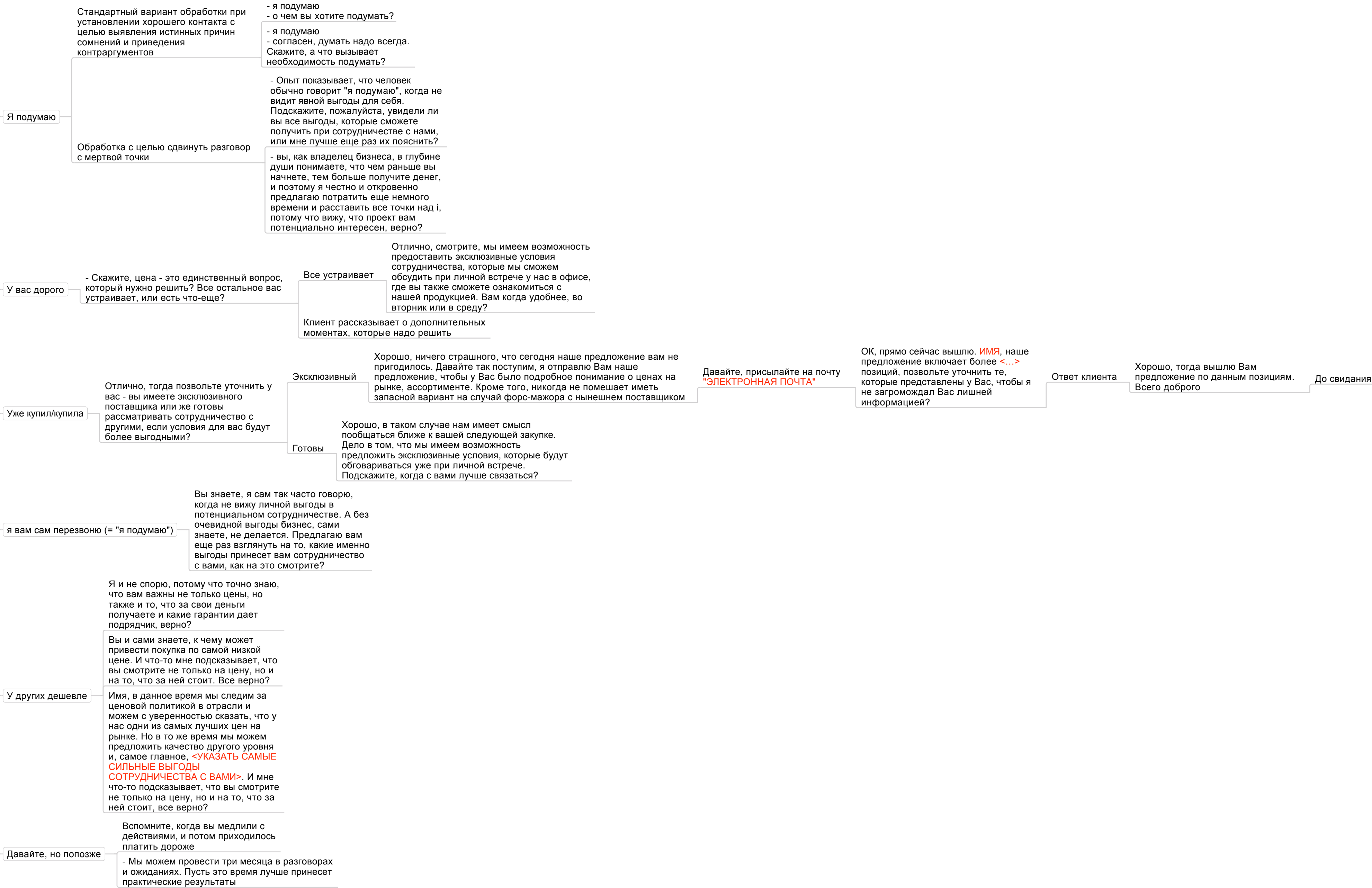
- Допустим, мы учли ваши пожелания в этом, есть еще какие-нибудь вопросы?

-... 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



Типовые вопросы потенциальных клиентов

