**5.2. Работа с возражениями**

Основная цель работы с возражениями – не пытаться переспорить клиента, а грамотно, аргументированно ответить на его вопрос, преподнесенный администратору в форме эмоционального возражения.

Причины клиентских возражений могут быть разными: от плохого настроения до непониманий клиента особенностей услуги или недовольство ценой.

Основные возражения в барбершопе:

* «Почему ваши услуги стоят так дешево?»

*Ответ:* «Мы федеральная сеть барбершопов low-cost формата, у нас все услуги качественные и по доступной стоимости».

* «Дешево — значит у вас работают одни стажёры».

*Ответ:* «У нас работают только профессионалы, мастера с опытом работы от 3 лет, которые постоянно проходят повышение квалификации.».

* «Все равно у вас очень дорого!»

*Ответ:* «Данную услугу сделать дешевле практически невозможно. Если другой салон предлагает услугу по меньшей стоимости, вероятнее всего он не соблюдает требования по стерилизации и нарушает технологию».

* «Почему я должен оставлять вам номер своего телефона?»

*Ответ:* «Чтобы мы своевременно смогли вас проинформировать об акции, которая будет вам интересна».

* «Я уверен/а, что вы скоро поднимите цены.»

*Ответ:* «У нас довольно большая сеть. Многие точки работают уже давно и цены мы не поднимаем».