

Gestione delle Obiezioni di Vendita

OBIEZIONE: NON VOGLIO ACQUISTARE ORA

Assolutamente! Nessuno ti ha detto di iniziare subito, e neanch'io lo vorrei, a meno di non avere tutte le informazioni che mi servono per prendere una decisione. Dimmi una cosa: di quali informazioni hai bisogno per poter decidere in questo momento? Mi hai detto che vuoi [risultato desiderato], cosa ti sta bloccando davvero?

Su una scala da 1 a 10, dove 10 significa prendere una decisione adesso, dove ti posizioni?

E cosa ti servirebbe per arrivare a 10?

HARD QUESTION (Domande Difficili)

1. Andiamo [Nome], abbiamo visto che non è [obiezione 1], non è [obiezione 2] e non è neanche [obiezione 3]. Sei qui oggi per risolvere [situazione problematica] e raggiungere [stato ideale], e ci stai provando da un po' senza i risultati sperati. Sii onesto, cosa c'è sotto? Cosa ti sta realmente bloccando?
 - Magari non ti fidi di me?
 - Non hai i fondi necessari?
 - Non ti fidi di te stesso e delle tue capacità?
 - Non sei convinto del servizio?Quale di queste quattro?
2. Se noi riuscissimo a farti ottenere un risultato concreto da qui ai prossimi 6-12 mesi e, nell'ipotesi peggiore, ottenessi solo la metà del [stato ideale], saresti disposto a investire [prezzo] per raggiungerlo?
3. Allora iniziamo subito. Prima o poi lo farai, tanto vale partire ora. Se aspetti di sentirti "pronto", non inizierai mai.

OBIEZIONE: CI DEVO PENSARE

- Certo [Nome], capisco. Anch'io ho bisogno di riflettere prima di fare un investimento importante. Ma pensiamoci insieme, sono qui apposta per te. Su cosa, in particolare, vorresti riflettere?
- **CHIARISCI:** "In che senso? Ragioniamoci un attimo insieme, sono qui per aiutarti."
- METODO FRANK MERENDA - SCALA DA 1 a 10:
"[Cognome], mi sembra evidente che tu sia piuttosto indeciso. Posso farti una

domanda? Su una scala da 1 a 10, dove 10 significa che siamo pronti a iniziare e 1 che non c'è nessuna possibilità, dove ti collochi in questo momento?"

OBIEZIONE: DEVO CHIEDERE AL MIO SOCIO / CAPO / MOGLIE

- Capisco perfettamente [Nome], anch'io mi confronto sempre con [figura di riferimento] per decisioni importanti. Anzi, ti ringrazio per la trasparenza. Ma se la decisione dipendesse solo da te, inizieresti subito?
- Certo [Nome], è giusto parlarne con [figura di riferimento]. Secondo te, cosa potrebbe dirti quando gliene parlerai?
- Ti capisco [Nome], anch'io mi confronto sempre con [figura di riferimento]. Da 1 a 10, dove 1 è "non credo che entrerò" e 10 è "sì, ci sono", dove ti trovi in questo momento?
- Chiaro [Nome], è corretto coinvolgere [figura di riferimento]. Se lui/lei ti desse l'ok, tu saresti pronto a partire subito?

OBIEZIONE: GARANZIA

Ottima domanda [Nome], ti ringrazio per averla fatta. Per legge non possiamo garantire risultati certi; le uniche certezze nella vita sono la morte e le tasse. Quello che però possiamo garantirti è il nostro massimo impegno e che, se seguirai alla lettera il nostro metodo, otterrai i risultati di cui stiamo parlando.

OBIEZIONE: MI METTI TROPPO PRESSIONE

7 ELEMENTI CHIAVE PER UNA CHIUSURA EFFICACE

1. Stai parlando con chi prende la decisione (Decision Maker).
2. C'è la disponibilità economica.
3. Il cliente è convinto del prodotto/servizio.
4. Il cliente si fida di te.
5. Il cliente ha fiducia nella possibilità di ottenere risultati.
6. L'offerta è chiara e per iscritto.
7. C'è un valido motivo per agire ora (Urgenza).

...È proprio per questo che...

COME CREARE URGENZA

1. L'offerta è valida solo **adesso**.
2. Evidenziare i **risultati immediati** per lui/lei.

3. Offerta o **prezzo** diversi da quelli futuri.
4. **Bonus** esclusivi per chi decide subito.
5. Sottolineare che iniziare sarà **sempre più difficile** in futuro.

OBIEZIONE: NO

Capisco. Mi hai detto che [ripeti la sua motivazione], ma ora mi dici di no. Potresti aiutarmi a capire perché? Un "no" adesso significa rinunciare a [obiettivo del cliente]. È impossibile che tu non voglia raggiungerlo.

OBIEZIONE: NON ACQUISTERÒ MAI DURANTE LA PRIMA CHIAMATA

Assolutamente, non devi acquistare nulla. Sarai tu, e soltanto tu, a decidere se dire "sì" o "no" dopo che avrò risposto a tutte le tue domande. Il mio unico obiettivo oggi è mostrarti qualcosa che vale molto di più del suo prezzo. Se sarai d'accordo con me, deciderai oggi. Altrimenti, nessun problema, resteremo amici come prima. Ma sono convinto che dirai di sì.

OBIEZIONE: NON HO SOLDI

- **APPROCCIO INIZIALE:** Capisco perfettamente, il nostro servizio è un investimento importante. Spesso, però, ciò che costa meno finisce per costare di più in termini di tempo perso e mancati risultati. Con il nostro metodo, anche nello scenario peggiore, raggiungeremo [risultato minimo garantito], proprio come hanno fatto [Esempio Cliente 1] e [Esempio Cliente 2]. L'aspetto economico è l'unica cosa che ti frena o c'è qualcos'altro? Se il prezzo non fosse un problema, saresti pronto a iniziare?
- **APPROCCIO ALTERNATIVO:** Ti capisco, è una cifra importante. Il prezzo è l'unico ostacolo in questo momento, o c'è dell'altro?
- **FASE 1 - CAPIRE IL BUDGET:**
 - Saresti così gentile da dirmi che budget avevi ipotizzato per questo tipo di investimento?
 - Cosa intendi esattamente con "non ho soldi"?
 - Qual era la cifra che avevi in mente?
 - Come mai avevi pensato proprio a quella cifra?
 - Quanta disponibilità avresti in questo momento?
 - E, per ipotesi, tra 30 giorni la situazione cambierebbe?
- **FASE 2 - SOLUZIONE CREDITO:**
Molti clienti nella tua stessa situazione, determinati a ottenere risultati ma senza

liquidità immediata, hanno utilizzato una carta di credito o un piccolo finanziamento. In seguito ci hanno ringraziato, perché l'investimento si è ripagato da solo. Pensi che potrebbe essere una soluzione utile anche per te?

- **FASE 3 - SOLUZIONE SUPPORTER/PRESTITO:**

Ci sono stati altri studenti che hanno chiesto un supporto a familiari o amici che credevano nel loro progetto. C'è qualcuno che pensi potrebbe darti una mano? Se sì, possiamo organizzare una chiamata anche con lui/lei per chiarire ogni dubbio.

- **DOMANDA DI CHIUSURA:**

Cosa senti di dover fare OGGI per essere sicuro di metterti nella migliore posizione possibile per raggiungere i tuoi [OBIETTIVI]?

OBIEZIONE: NON MI INTERESSA

- Certo [Nome], e come potresti essere interessato a qualcosa che ancora non conosci a fondo?
- Posso farti solo un'ultima domanda? Da quanto tempo non fate un confronto serio tra la vostra situazione attuale e dove vorreste essere realmente?

OBIEZIONE: NON VOGLIO FARLO AL PRIMO INCONTRO

Capisco. Firma qui comunque, ti mando subito il contratto.

Scherzi a parte, cosa dovrebbe succedere per farti sentire sicuro nel decidere oggi?

Tanto, prima o poi, questa scelta la dovrà fare.

OBIEZIONE: NON VUOLE COMPRARE

Stai cercando un motivo per acquistare o un motivo per non acquistare?

OBIEZIONE: POSSO FIRMARE DOMANI?

Certo, puoi firmare anche domani mattina. Tuttavia, questa offerta specifica è riservata a chi decide di agire subito, durante la chiamata. Questo per tre motivi: primo, ci permette di ottimizzare il nostro tempo e passare alla chiamata successiva. Secondo, è una forma di rispetto per chi, prima di te, ha colto l'opportunità e ci ha dato fiducia immediatamente. Terzo, perché prima iniziamo, prima otteniamo risultati insieme. Ti invio subito il contratto via email/WhatsApp.

OBIEZIONE: PRESSIONE (Script)

Cliente: "Senti, questa pressione non mi piace. Me ne stai mettendo troppa e non è

così che prendo le mie decisioni."

Tu: "Ti comprendo benissimo [Nome], neanch'io amo sentirmi pressato quando devo fare un acquisto, anzi, mi dà molto fastidio!"

Tuttavia, mi hai detto che hai [problema specifico] e che vuoi raggiungere [obiettivo economico] nei prossimi 12 mesi... E io so con assoluta certezza che con noi puoi riuscirti.

Questo è il vero motivo per cui sto insistendo.

Pensaci bene: se avessi un amico caduto in un brutto giro, non faresti tutta la pressione possibile per aiutarlo a uscirne? O quando ti allenai, non vorresti un personal trainer che ti spinga a dare il massimo? [Usa un esempio legato a qualcosa che ti ha detto in call].

Quindi, hai ragione, la pressione non piace a nessuno, ma se non lo facessi adesso, sentirei di commettere un grande errore, perché so che otterrai risultati.

Che ne dici, vogliamo iniziare a ottenerli?"

OBIEZIONE: TEMPO / NON HO TEMPO

- SE È SICURO DI NON AVERE TEMPO:

Certo [Nome], nessun problema. Infatti, come ti dicevo, il percorso dura [PERCORSO DURATA]. Quanto tempo al giorno pensi di poter dedicare?

Chiaro, se lavorerai di meno andrai più lento, ma raggiungerai comunque i tuoi obiettivi. Non ho mai visto una persona che, applicandosi con costanza, non li abbia raggiunti.

- SE È INCERTO:

Quanto è importante per te raggiungere questo obiettivo?

Perché?

Quindi saresti disposto a prendere una decisione oggi, per poter finalmente raggiungere [obiettivo con leva emotiva]?

Sei sicuro?

(Se la risposta è "NO", c'è un'altra obiezione nascosta o semplice paura).

Riprova con domande diverse: "Scusami, non ho capito. Tu hai [problema]... come pensavi di risolverlo esattamente? E perché proprio in quel modo? Io sono qui per questo, e con la nostra guida raggiungerai [obiettivo con leva emotiva]."

Quanto sei convinto di questo?

(Se è ancora "NO", usa le HARD QUESTIONS).

OBIEZIONE: IL COSTO È TROPPO ALTO RISPETTO AD ALTRI

Ti comprendo appieno [Nome], siamo consapevoli di essere tra i più cari sul mercato. Di solito, però, ciò che costa meno all'inizio, finisce per costare molto di più in termini di tempo e risultati persi. Ma dimmi una cosa: se avessimo tutti lo stesso prezzo, chi sceglieresti?

E per quali motivi?

- 1...
- 2...
- 3...

Perfecto. Questi sono esattamente i motivi per cui costiamo di più.

OBIEZIONE: PREZZO (Stile Giacomo Freddi)

- Chiaro [Nome], capisco che il prezzo sia alto. Noi offriamo risultati di alto livello a un prezzo commisurato. Dimmi una cosa: se il prezzo non fosse un problema, entreresti in questo percorso per raggiungere gli obiettivi di cui abbiamo parlato?
- Certo [Nome], hai perfettamente ragione, il prezzo è alto. Su una scala da 1 a 10, dove 1 è "non sono per niente intenzionato" e 10 è "inizio subito", dove ti trovi?
- Capisco [Nome], il prezzo è alto. Ma cosa intendi di preciso?
- Assolutamente, il prezzo è molto alto. Anzi, siamo l'azienda con i prezzi più alti proprio perché portiamo i risultati che hai visto nelle testimonianze. È l'unica cosa che ti sta bloccando in questo momento o c'è altro?

OBIEZIONE: VOGLIO LAVORARE A PERCENTUALE (B2B)

"Assolutamente, è una proposta che ci hanno già fatto. Abbiamo anche provato in passato ma, ti dico onestamente [Nome], anche volendo, non potremmo. Per offrirti un servizio di alta qualità come il nostro, abbiamo dei costi fissi importanti. Il nostro prezzo è così alto perché la qualità che offriamo è la più alta del settore."

OBIEZIONE: VOGLIO LAVORARE A RISULTATI

"Guarda, ce lo dicono in tantissimi e non è una porta che chiudo a prescindere.

Tuttavia, l'esperienza ci ha insegnato una cosa: quando si lavora solo a risultato, spesso il cliente non si impegna al massimo per fare ciò che serve a ottenere quei risultati.

Faccio un esempio stupido: se ti regalo una bottiglia di vino pregiato e ti cade, o te la rubano, magari ti dispiace ma pensi: 'Vabbè, tanto era un regalo'. Se invece quella stessa bottiglia la paghi molto cara, stai sicuro che la tratterai con la massima cura. L'investimento iniziale è ciò che garantisce il tuo impegno, e il tuo impegno è ciò che garantisce i risultati."