**Таблица Возражений клиента их прояснения и аргументация.**

| **Возражения** | **Прояснения** | **Аргументы** |
| --- | --- | --- |
| - «Дорого» | - «Сколько дорого?»  - « Какая приемлемая для Вас цена?»  - « На какую цену Вы рассчитываете?»  - «По чем сейчас берете?»  - «Какая цена для Вас «не дорого»? | - «За эту цену Вы получаете своевременную доставку, целостность упаковки, полное документальное сопровождение + отсрочку платежа 7 дней.»  - «Согласовав Вашу потребность и план поставок, мы полностью уберем Ваши заботы, связанные со снабжением Вашего предприятия.»  - «Разница в цене составляет всего 20грн, но всего за эти 20грн Вы получаете целый комплекс дополнительных услуг, таких как: доставка, погрузка, выгрузка и т.д».  - «Хороший товар не может быть дешевым, именно поэтому у нас такая цена, к тому же вы забудете о вопросах снабжения и полностью переложите их на наши плечи» |
| - «Подумаю (посмотрю)» | - «О чем будете думать?»  - «Какой информации Вам не хватает?»  - «Что необходимо Вам для принятия  решения?»  - «В чем вы сомневаетесь?» | -« Материал, который Вам идеально подходит в ограниченном количестве и его необходимо бронировать заранее и решение нужно принять сейчас.»  - «Учитывая, что Ваше ежедневное потребление составляет 5т, то потребность в поставке у Вас возникнет через 7 дней, а это как раз время товара в пути, поэтому заказ необходимо делать сейчас.»  - «Решение не требует отлагательств, т.к. этот материал находится в дефиците на рынке и его нужно резервировать заранее.» |
| - «Есть поставщик» | - «Кто?»  - «С кем Вы работаете?»  - «А что важно для Вас при работе с поставщиком?»  **- «**Что, по Вашему мнению, необходимо улучшить вашему поставщику?» | - «Мы можем стать Вашим альтернативным поставщиком, чтобы Вы не переживали за наличие товара на складе.»  **- «**Давайте посмотрим на преимущества нашей компании и спроецируем на Вашего поставщика, обсудим все плюсы и минусы.»  **- «**Мы являемся производителем известняка и у Вас есть возможность получать товар из первых рук.» |
| - «Работаем на прямую с карьером» | - «С кем Вы работаете?»  - «А что важно для Вас при работе с поставщиком?»  - «Что, по Вашему мнению, необходимо улучшить вашему поставщику?» | - «У нас есть возможность предоставить отсрочку платежа.»  - «За счет наличия собственной службы логистики, мы можем организовать доставку товара на склад Вашего предприятия.»  - «Мы гарантируем замену некачественного товара и компенсацию потерь при доставке и перегрузке.» |
| - «Нет денег» | - «Когда будут?»  - «Вообще или конкретно на эту поставку?»  - «А что у Вас случилось?»  - «Вы закрываете предприятие или прекращаете деятельность?» | - «Вы можете оплатить всего 20% от суммы поставки, чтобы зарезервировать за собой этот объем, а остаток после получения товара.»  - «Возможен вариант отсрочки платежа на 5 дней с момента поставки.»  - «Давайте рассмотрим вариант предоставления нашим предприятием отсрочки платежа на поставку и проговорим планы по сотрудничеству на будущее.» |
| - «Хотите, работайте, хотите, нет» | - «Вам не нужны покупатели?»  - «Вы не хотите заработать денег?»  - «Вы монополист и не боитесь конкурентов?» | - «Предлагаю Вам обсудить и найти условия сотрудничества, интересные как Вам, так и нам.»  - «Не раскидывайтесь клиентами. Они приносят Вам деньги. Давайте сотрудничать.» |
| - «Не то качество товара» | - «Какие Ваши требования?»  - «Какие параметры Вас не устраивают?»  - «Какой для Вас идеальный товар?»  - «Чтобы вы хотели видеть?»  - «Какой материал берете сейчас?» | - «Наше предприятие имеет широкий ассортимент продукции, и мы можем поставить материал, который будет полностью соответствовать Вашим требованиям.» |
| - «Все клиенты для нас одинаковые» | - «Вы не разделяете клиентов в зависимости от объемов потребления?»  -« Вы считаете, что не бывает ВИП клиентов?»  - «Для вас одинаковы клиенты, покупающие 1 тонну и 10 000 тон?»  - «Для Вас нет разницы, сколько вы зарабатываете – 1 грн. Или 1 млн. грн.?» | - «Мы можем стать для вас выдающимся клиентом. Мы готовы закупать по достойной цене весь ваш объем производимого товара.»  - «Мы не одинаковые. У нас широкая сеть сбыта. Сильная развивающая компания и выгодные для Вас, как для производителя, условия сотрудничества.»  - «Мы не хотим быть одинаковыми со всеми. Давайте станем друг для друга надежными партнерами. Мы предложим Вам лучшие условия для сотрудничества». |
| - «Нет потребности» | - «Нет потребности сейчас?»  - «Когда будет потребность?»  - «Какой расход материала?» | - «Заказав товар сейчас, он будет доставлен Вам к сроку наступления потребности.»  - «Давайте договоримся о сотрудничестве сейчас, а когда будет потребность, Вы можете смело рассчитывать на нас.» |
| - «Есть в наличии» | - «На какой период времени хватит данного объема?»  - «Когда планируете следующую закупку?» | - «Цена на товар к моменту наступления потребности может вырасти, мы предлагаем заказать (оплатить) сейчас, чтобы в дальнейшем это принесло Вам финансовую выгоду.»  - «Мы принимаем заказы на производство заранее, поэтому к моменту потребности, Ваш заказ будет произведен и поставлен на Ваш склад, давайте делать заказ сейчас». |
| - «Нет места на складе» | - «Нет места вообще или под данный заказ?»  - «Когда появится?»  - «Вы рассматриваете возможность предварительного заказа?» | - «Вы можете сделать предварительный заказ, а к моменту потребности мы доставим товар на Ваш склад.»  - «В связи с колебаниями курса доллара, сделав предоплату сейчас, вы фиксируете текущую цену, обезопасив себя от риска подорожания продукции в дальнейшем. При этом товар может находиться на нашем складе до момента потребности.» |
| - «Не устраивает условия оплаты?» | - «Что именно Вас не устраивает?»  - «Какие условия для Вас приемлемы?»  - «На каких условиях работаете сейчас?» | - «Мы предлагаем много вариантов оплаты (1-я, 2-я форма, предоплата, по факту, отсрочка).»  - «У нас достаточно гибкая политика в данном вопросе, поэтому мы сможем договориться о приемлемой для Вас форме оплаты.» |
| - «Неудобно забирать?» | - «В чем для Вас состоит неудобство?»  - «Что Вы считаете удобным для Вас?» | - «Мы можем организовать доставку на Ваш склад.»  - «Мы никогда не подводим наших клиентов, и всегда поставляем в срок. В чем Вы можете лично убедиться, сделав заказ.»  - «Мы осуществляем доставку продукции в течении 2-х дней максимум, в независимости от территориального расположения.» |
| - «Плохая доставка» | - «Что Вы имеете ввиду?»  - «Какие критерии хорошей доставки для Вас?»  - «Что именно Вам не понравилось в доставке?» | - «Мы учли Ваши пожелания и внесли изменения в свою работу относительно доставки.»  -« Мы начали работать с новым перевозчиком, который осуществляет доставку в срок и в соответствии с вашими критериями».  - «Мы можем предложить Вам альтернативную доставку курьерской службой.» |