

Техники работы с возражениями и негативными замечаниями

Шаги работы с возражениями:

- Шаг 1. Выслушайте возражение до конца.
- Шаг 2. Проясните, правильно ли вы поняли вопрос, который содержится в возражении. Проясните, что на самом деле от вас хотят, задавая вопрос.
- Шаг 3. Ответьте на суть возражения.
- Шаг 4. Получите подтверждение, что вы ответили на вопрос клиента.
- Шаг 5. Перейдите к следующему шагу переговоров.

1. Техника «Айкидо»

- Начните ваш ответ со слова «да!» и если это уместно, обратитесь к вашему собеседнику по имени.
- Согласитесь с тем, с чем вы можете согласиться в возражении:
 - с частью содержания возражения
 - с эмоциональным состоянием клиента
- Далее используйте союз “И”!
- Ответьте на возражение.

Фразы - помощники:

- «Согласен, что... и при этом....»
- «Понимаю, что важно... и вместе с тем»
- «Да, возможно на первый взгляд может показаться, что.... и если мы посмотрим с другой стороны, то...»

2. Техника «Бумеранг» (превращение замечания в аргумент)

Большинство возражений могут быть переведены в преимущество моего видения. Рефрейминг.

Фразы-помощники:

- ✓ «именно потому что...»
- ✓ «как раз для того, чтобы...»
- ✓ «именно благодаря этому...»

«Вы слишком резко разговариваете с клиентом! Да, я действительно разговариваю с клиентом уверенно, и именно благодаря этому мне удастся убедить его в том решении, которое выгодно и нам и ему»

3. Перевод возражения в позитивный вопрос

Например:

- Ваша компания не единственная, кто предоставляет эти услуги.
- Правильно ли я понимаю, что вы хотите понимать, чем мы лучше других.

- Чего у вас столько ошибок?
- Насколько я понимаю, вы хотите узнать наш предыдущий опыт

4. Техника «Логический способ»

Например:

- У меня с вашей компанией был негативный предыдущий опыт.
- Тогда у вас есть как минимум пару причин попробовать еще раз:

а) Мы учитываем свои ошибки. Мы используем опыт предыдущих ошибок.

б) Мы ценим свою репутацию, поэтому хотим реабилитироваться в ваших глазах.

В) Мы улучшили наши сервисы.

5. Техника «Комплимент»

- У вас постоянно возникают какие-то проблемы!
- Вы из тех немногих, кто может сказать то, что думает. У вас, как у опытного клиента хотелось бы уточнить... Вы действительно сильны в этих вопросах и поэтому нам важно ваше мнение.

6. Техника «Перевод возражения клиента в стремление»

Нужно понять, чего хочет клиент, возражая, и отвечать на эту невысказанную потребность.

Например:

- У вас постоянно сроки срываются.
- Насколько я понимаю, для вас важно, чтобы каждый раз результат соответствовал вашим ожиданиям.
- Да, действительно мы очень хотели бы, как и вы, решать все в кратчайшие сроки, и для этого мы делаем все максимально эффективно для наилучших результатов.

Важно уметь тут использовать эмпатию, чтобы не делать неправильные выводы о клиенте и не предлагать неправильные вещи.

7. Техника «Присоединение»

- Что у вас все так долго решается?
 - Да, быстрое решение вопросов это действительно важно. На вашем месте я тоже был недоволен.
- !!! А затем переход к любой из вышеописанных техник.

8. Техника «Переназывание»

Замена одного из слов, используемых в формулировке убеждения, новым словом, которое обозначает нечто сходное, однако наделено другим подтекстом:

«Я не жадный, я домовитый!» ☺

- Мы не отступаем, а выравниваем линию фронта
- Это не поражение, а еще один жизненный урок
- Не большая цена, а достойная
- Это не невыполнимо, а требует определенных усилий
- Это не перекладывание обязанностей, а просьба поддержать члена команды

Еще:

- Слишком большая цена!
- Да, у нас не самые низкие цены
- Да, это хорошие инвестиции
- Да, это достойная цена
- Да, она достойна вашего имиджа, статуса

9. Техника «Последствия»

Можно использовать когда оппонент не осознает последствий своего убеждения.

Суждение	Пример ответа
Я совершенно не способен бросить курить!	Это хороший способ оправдать свою раннюю смерть
Она должна заботиться обо мне!	Именно такие убеждения порождают нытиков
Люди всегда обманывают!	Пока вы в это верите, вряд ли вы сможете установить доверительные отношения с людьми

Например:

- Вы - некомпетентный специалист!

1 шаг - ответ методом последствий (опишите негативные последствия данной линии поведения, предположите самое худшее)

- Продолжая общаться в том же духе, мы снизим эффективность нашей коммуникации, что однозначно повлияет на точность и скорость работы в проекте

Завершать ответ на уровне констатации такого факта НЕЛЬЗЯ!

Обязательно продолжите следующим шагом, переводя разговор в конструктивное русло:

2 шаг - предложите решение-выход

Можно сделать связку: Поэтому; В связи с этим; Для того, чтобы сделать нашу работу более эффективной...

- Давайте проясним все вопросы, по которым у нас есть проблемы и обозначим сроки их устранения

10. Техника «Иерархия ценностей»

Переоценка убеждений согласно критерию, превосходящему по значимости любой из тех, на которые опирается убеждение.

1 шаг: знать о нескольких (минимум 2 ценностях оппонента)

2 шаг: Задать вопрос: что для Вас важнее

Суждение	Пример ответа
<i>Если ты опоздал - значит, ты меня не уважаешь</i>	<i>Что для тебя важнее: наша проверенная дружба или пунктуальность?</i>
<i>Семья - это рабство</i>	<i>Может, вам лучше задуматься о том, как не остаться в одиночестве</i>
<i>Забыть дату нашей свадьбы - все равно, что забыть нашу любовь</i>	<i>Что важнее - иметь хорошую память или действительно любить?</i>
<i>Я поступаю совершенно непоследовательно</i>	<i>Что для вас важнее: делать по правилам или достигать нужного результата?</i>