

Mastery Sales DISC

مصفوفة التعامل مع الاعتراضات

Matrix Handling Objection

كيف ترد على "لا" حسب شخصية العميل؟

الاعتراض	D (المسيطر)	I (المؤثر)	S (المستقر)	C (التحليلي)
السعر غالي (Price)	الرد بال: ROI "نعم، لكن العائد اللي هيرجعك في شهر واحد يغطي التكلفة مرتين".	الرد بالمكانة: "ده المنتج الأفضل في السوق حالياً، والشركات الكبيرة كلها بتستخدمه".	الرد بالأمان: "السعر يشمل ضمان كامل ودعم في 24 ساعة عشان تكون مرتاح".	الرد بالقيمة: "خلينا نحلل التكلفة مقابل العمر الافتراضي والجودة". (اعرض أرقام)
محتاج أفكر (Stalling)	التحدي المباشر: "إيه اللي موقفك بالضبط؟ خلينا نحل المشكلة دي دلوقتي ونبدأ شغل".	خلق الاستعجال: "العرض ده هينتهي قريب، وخسارة تفوت الفرصة دي عليك!".	الصبر والدعم: "خد وقتك تماماً. إيه المعلومات الإضافية اللي ممكن أبعثها تساعدك؟".	طلب التفاصيل: "إيه النقطة بالتحديد اللي محتاجة توضيح أكثر؟ عندي بيانات ممكن تفيدك".
عندي مورد حالي (Competition)	النتيجة الأفضل: "إحنا أسرع منهم بـ 50%. هل أنت مستعد تضيع وقت أكثر؟".	التجربة الأمتع: "بس هما قدام أوي! إحنا عندنا مميزات جديدة هتتعجبك جداً".	الخطر الأقل: "مش لازم تغير كل حاجة مرة واحدة. خلينا نجرب جزء صغير الأول".	المقارنة المنطقية: "دي جدول مقارنة بالمواصفات الفنية بينا وبينهم. بص على الفروقات".
غير مهتم (Apathy)	الصدمة: "تمام، بس ده معناه إنك هتخسر (النتيجة X). هل ده قرار نهائي؟".	العلاقة: "ولا يهملك! بس خليني أحكيك قصة عميل كان زيك بالضبط وحصل إيه".	التفهم: "أنا مقدر ده. ممكن أرجع أطمئن عليك بعد 6 شهور؟".	المنطق: "ممكن أعرف إيه المعيار الأساسي اللي بتقيم عليه عدم الاهتمام؟".

قاعدة ذهبية

الاعتراض ليس "لا". الاعتراض هو طلب لمزيد من المعلومات، ولكن كل نمط يريد نوعاً مختلفاً من المعلومات (D يريد نتائج، I يريد قبول، S يريد أمان، C يريد أدلة).