

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 غالٍ (Price)	الرد بالـROI: "نعم، لكن العائد اللي هيرجعلك في شهر واحد يغطي التكلفة مرتين."	الرد بالمكانة: "ده المنتج الأفضل في السوق حالياً والشركات الكبيرة كلها بتسخدمه."	الرد بالأمان: "السعر يشمل ضمان كامل ودعم فني 24 ساعة عشان تكون مرتاح."	الرد بالقيمة: "خلينا نخلل التكلفة مقابل العمر الافتراضي والجودة." (اعرض أرقام)
محتاج أفكـر (Stalling)	التحدي المباشر: "إيه اللي موقفك بالضبط؟ خلينا نخل المشكلة دي دلوقي ونبدأ شغل."	خلق الاستعجال: "العرض ده هيئتي قريب، وخسارة تفوت الفرصة دي عليك!"	الصبر والدعم: "خد وقتك تماماً. إيه المعلومات الإضافية اللي ممكن أبعتها تساعدك؟"	طلب التفاصيل: "إيه النقطة بالتحديد اللي تحتاجة توضيح أكثر؟ عندي بيانات ممكن تفيدك."
عندى مورد حالي (Competition)	النتيجة الأفضل: "إحنا أسرع منهم بـ 50%. هل أنت مستعد تضيع وقت أكثر؟"	التجربة الأئتمـع: "بس هما قدام أووي! إحنا عندنا مميزات جديدة هتعجبك جداً."	الخطـر الأقل: "مش لازم تغير كل حاجة مرة واحدة. خلينا نجرب جزء صغير الأول."	المقارنة المنطقـية: "دي جدول مقارنة بالمواصفات الفنية بينا وبينهم. بص على الفروقات."
غير مهم (Apathy)	الصدمة: " تمام، بس ده معناه إنك هتخسر (النتيجة X). هل ده قرار نهائي؟"	العلاقة: "ولا يهمك! بس خليني أحكي لك قصة عميل كان زيك بالضبط وحصل إيه."	التفهم: "أنا مقدر ده. ممكن أرجع أطمـن عليك بعد 6 شهور؟"	المنطق: "ممكن أعرف إيه المعيار الأسـاسـي اللي بتقيم عليه عدم الاهتمام؟"

قاعدة ذهبية

الاعتراض ليس "لا". الاعتراض هو طلب لمزيد من المعلومات، ولكن كل نـطـ يـريـد نوعاً مختلفاً من المعلومات (D) يـريـد نـتـائـجـ، I يـريـد قـبـولـ، S يـريـد أـمـانـ، C يـريـد أدـلةـ.