

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Оглавление

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Возражения секретаря | 5 |
| Общие принципы работы с секретарем | 5 |
| Нам это неинтересно | 5 |
| Вариант: Положительный опыт других..... | 5 |
| Вариант: Напоминание о выгоде..... | 5 |
| Вариант: Те самые!..... | 5 |
| Вариант: Конкурентное преимущество «КП» | 5 |
| Вариант: Эмоциональное давление | 5 |
| Вариант: Сопоставление интересов | 5 |
| Вариант: Уточнение ЛПР..... | 5 |
| Мы работаем с другими..... | 5 |
| Вариант: Два лучше одного..... | 5 |
| Вариант: Сопоставление условий..... | 6 |
| Вариант: Привлекательность предложения | 6 |
| Вариант: Смена роли..... | 6 |
| Вариант: Лесть (шутка)..... | 6 |
| Вариант: Уникальность..... | 6 |
| Замечательно. У нас есть предложение, которого наверняка нет у ваших поставщиков. И именно это я и хочу обсудить с вашим руководством! | |
| Соедините! | 6 |
| Нам ничего не нужно/ у нас все есть | 6 |
| Вариант: Уточнение возражения..... | 6 |
| Вариант: Бумеранг | 6 |
| Вариант: Чем больше есть, тем больше хочется..... | 6 |
| Вариант: Забота ЛПР о компании: выбрать лучшее | 6 |
| Вариант: Ссылка на авторитетную фирму..... | 7 |
| Вариант: «Вопросы - давление»..... | 7 |
| Вариант: Кто занимается этим вопросом? | 7 |
| Пришлите информацию (скайп, КП, эл.почту)..... | 7 |
| Вариант: Личный разговор лучше, чем предложение на бумаге | 7 |

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Вариант: Уточнение деталей..... | 7 |
| Вариант: Упор на разговор..... | 7 |
| Вариант: Сперва задача, затем предложение! | 7 |
| Вариант: вопрос престижа..... | 7 |
| Вариант: экономия времени..... | 7 |
| Сам перезвонит | 8 |
| Вариант: Занятость ЛПР..... | 8 |
| Я этим не занимаюсь / У нас нет человека, кто бы этим занимался..... | 8 |
| Вариант: Генеральный заведует всем! | 8 |
| Вариант: Упоминание конкурентов | 8 |
| Вариант: Вопросом занимается «...» отдел..... | 8 |
| Обычно в компаниях этим вопросом занимаются сотрудники « <i>название отдела</i> » отдела. Они точно знают , нуждается ли компания в наших услугах. Будьте добры, соединить с ними..... | 8 |
| Вариант: Уточнение возражения..... | 8 |
| ЛПР занят / Нет на месте..... | 8 |
| Вариант: Ценность звонка..... | 8 |
| Вариант: Снять занятость ЛПР..... | 8 |
| Вариант: Перезвонить | 8 |
| Не могу соединить / Запрещено соединять..... | 9 |
| Вариант: мы не звоним по пустякам..... | 9 |
| Вариант: войти в положение..... | 9 |
| Нам это неинтересно | 9 |
| Вариант: Какие условия интересны?..... | 9 |
| Вариант: Положительный опыт других..... | 9 |
| Вариант: Уточнение возражения..... | 9 |
| Вариант: Моя цель-.....! Ваша задача-.....!..... | 9 |
| Вариант: Встреча даст минимум информацию, максимум- партнерство!..... | 10 |
| Вариант: Выявление интереса | 10 |
| Нам ничего не надо | 10 |
| Вариант: Уступки и комментарии..... | 10 |
| Вариант: Упор на встречу | 10 |
| Вариант: Дополнительная информация- повод встретиться! | 10 |
| Вариант: Различные формы сотрудничества..... | 10 |

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| Вариант: Не попробуешь, не оценишь! | 11 |
| Вариант: Положительный опыт других..... | 11 |
| У нас все есть..... | 11 |
| Вариант: Цель – альтернатива..... | 11 |
| Вариант: Подстраховка | 11 |
| Мы работаем с другими..... | 11 |
| Вариант: Иметь выбор – это правильно!..... | 11 |
| Вариант: Всякое может случиться!..... | 12 |
| Вариант: Хорошая осведомленность клиента | 12 |
| Вариант: Больше поставщиков – больше выбор! | 12 |
| Вариант: Уточнение возражения! | 12 |
| Дорого..... | 12 |
| Вариант: Акцент на индивидуальный вариант | 12 |
| Вариант: Выяснение истинной причины | 12 |
| Вариант: Цена или ценность?..... | 13 |
| Вариант: Качество, обслуживание, цена!..... | 13 |
| Вариант: Цена соответствует качеству..... | 13 |
| Сейчас не актуально | 13 |
| Вариант: Уточнение времени..... | 13 |
| Вариант: Ориентировка на потребности клиентов..... | 14 |
| Я подумаю/мне нужно подумать..... | 14 |
| Вариант: Акцент на дополнительную информацию..... | 14 |
| Вариант: Выяснение причины..... | 14 |
| Вариант: Упустили важное..... | 14 |
| Пришлите КП/подробные материалы..... | 14 |
| Вариант: Широкий ассортимент =>встреча удобнее..... | 14 |
| Вариант: 5 минут разговора = 30 минутам чтения | 14 |
| Вариант: Встреча – лучший способ донесения информации..... | 15 |
| Вариант: Тонкости КП..... | 15 |
| Нет денег..... | 15 |
| Вариант: Для перепродажников..... | 15 |
| Вариант: Деньги появятся..... | 15 |
| Вариант: Благодаря нам вы сэкономите..... | 15 |

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

| | |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Вариант: Благодаря нам вы заработаете..... | 15 |
| Вариант: есть статьи, на которые должны быть деньги | 16 |
| Отказ оплачивать счет..... | 16 |
| Вариант: Зачем откладывать? | 16 |
| Вариант: Акция..... | 16 |
| Работали с вами, не понравилось | 16 |
| Вариант: Мы больше так не будем | 16 |
| Вариант: У нас все изменилось..... | 16 |

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Возражения секретаря

Общие принципы работы с секретарем

Нам это неинтересно

Вариант: Положительный опыт других

Аппетит приходит во время еды! У некоторых наших клиентов поначалу был подобный настрой, но сейчас они очень довольны сотрудничеством с нами!

Вариант: Напоминание о выгоде

А разве новое может быть неинтересным? Вы просто еще не знаете, какую выгоду можете приобрести! Привычное и обыденное - вот к чему действительно пропадает интерес!

Уверен, руководство всегда радо новому предложению

Вариант: Те самые!

А вдруг мы те самые!?)Те, которые все-таки интересны?! (шутливая форма)

Вариант: Конкурентное преимущество «КП»

Если неинтересно сейчас, это не значит, что не будет интересно никогда. Прочитав наше КП и услышав мои аргументы, руководитель изменит свое мнение !

Вариант: Эмоциональное давление

Это официальная точка зрения Вашего руководства?

Вариант: Сопоставление интересов

Если неинтересно **Вам**, означает ли это, что и руководителю будет неинтересно ? Соедините меня с ним!

Вариант: Уточнение ЛПР

Скажите, пожалуйста, мое предложение не заинтересовало лично ВАС или вашего руководителя? Я всегда готов выслушать предложения и замечания.

Мы работаем с другими

Вариант: Два лучше одного

Мы не предлагаем Вам отказываться от услуг получаемых сейчас, а даем возможность сравнить и выбрать. Имея второго надежного партнера, ваше руководство только выиграет.

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Вариант: Сопоставление условий

Поставщик - это тот, кто предлагает выгодные условия! Дать возможность вашему руководству сравнить наши условия и условия нынешнего поставщика будет, по меньшей мере, справедливо (правильно)!

Вариант: Привлекательность предложения

Вряд ли кто-то откажется от интересных и привлекательных предложений. Ведь так? Спросите у Вашего руководителя, что он думает по этому поводу!

Вариант: Смена роли

Представьте: Вы – руководитель компании. И Вы узнаете, что упустили отличную возможность сотрудничества по «инициативе» секретаря не переключать! Как бы Вы среагировали?

Вариант: Лесть (шутка)

"Имя ЛПР" потом Вам выпишет премию, когда поймет, с каким выгодным партнером вы его связали!(шутливо)

Вариант: Уникальность

Замечательно. У нас есть предложение, которого наверняка нет у ваших поставщиков. И именно это я и хочу обсудить с вашим руководством! Соедините!

Нам ничего не нужно/ у нас все есть

Вариант: Уточнение возражения

Вы уже все купили или у Вас израсходован бюджет?

Вы имеете в виду, что работаете уже с другими или сейчас у вас не сезон?

Не надо на данный момент или работаете по более низким ценам?

Вариант: Бумеранг

Именно поэтому я и хотел задать пару специфических вопросов вашему руководителю. Чтобы он сам решил, надо ему это или нет.

Вариант: Чем больше есть, тем больше хочется

Если у человека все есть, значит ли это, что ему ничего и не понадобится? Мы можем стать отличным партнером для вашей компании! Соедините со специалистом!

Вариант: Забота ЛПР о компании: выбрать лучшее

Уверен, что "ЛПР" выбирает **только лучшее** для своей компании. А как он сможет выбрать лучшее, если у него не будет нашего предложения. Соедините! Не лишайте руководство права выбора!

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Вариант: Ссылка на авторитетную фирму

Один из наших крупнейших клиентов позвонила уже на следующий день после того, как ответила, что им ничего не надо. Может быть, "Имя ЛПР" уже держит трубку телефона и ищет именно наш номер. Облегчите ему задачу, соедините, пожалуйста!

Вариант: «Вопросы - давление»

Т.е. Вы уже знакомы с нашими услугами/товаром, условиями сотрудничества, ценами, акциями? И у Вашего руководства есть вся необходимая информация?

Вариант: Кто занимается этим вопросом?

Правильно ли я понимаю, что именно Вы занимаетесь этими вопросами?

Пришлите информацию (скайп, КП, эл.почту)

Вариант: Личный разговор лучше, чем предложение на бумаге

Пять минут личного разговора даст намного больше информации, чем 10 листов предложения. Тем более, предложение по факсу /эл.почте не сможет ответить на возникшие вопросы. Соедините, пожалуйста!

Вариант: Уточнение деталей

Так я и прошу меня соединить, чтобы уточнить детали! А уже на основании разговора, я смогу выслать предложение, которое подходит под запросы вашей компании. Соедините, пожалуйста!

Вариант: Упор на разговор

Да, я конечно отправлю предложение по факсу, но разве это мешает нам переговорить в течение двух минут?! Соедините, пожалуйста!

Вариант: Сперва задача, затем предложение!

Большинство руководителей любят устно поставить задачу партнеру, а уж потом рассматривать письменное предложение. Наверняка, "Имя ЛПР" один из них! Соедините, я оговорю эти моменты!

Вариант: вопрос престижа

Мы не рассылаем спам. Мы – серьезная компания, с именем и репутацией. Чтобы предложить вам наши услуги, я должна сначала переговорить с вашим руководителем. Переключите!

Вариант: экономия времени

У нас большое КП, у вашего руководителя уйдет несколько часов на то, чтобы в нем разобраться. Я хочу сэкономить время вашего руководства, наш разговор займет не более 5 минут. Переключите!

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Сам перезвонит

Вариант: Занятость ЛПР

Наверняка у «Имя ЛПР» работы невпроворот, как бы ни затерялось на столе. Тем более, что я могу не учесть тонкостей, мне нужно посоветоваться с ним. Когда мне лучше перезвонить чтобы застать его ?

Я этим не занимаюсь / У нас нет человека, кто бы этим занимался

Вариант: Генеральный заведует всем!

Если есть выгодное дело, всегда найдется заинтересованный человек. Возможно, следует связать с генеральным директором? Чаще всего, он заведует всем. Соедините, будьте добры!

Вариант: Упоминание конкурентов

Интересно. А у ваших конкурентов есть человек, который этим занимается! Соедините с руководством, я уверен, его может заинтересовать этот вопрос!

Вариант: Вопросом занимается «....» отдел.

Обычно в компаниях этим вопросом занимаются сотрудники « *название отдела* » отдела. Они точно знают , нуждается ли компания в наших услугах. Будьте добры, соединить с ними.

Вариант: Уточнение возражения

Обычно такими делами занимается генеральный директор. Может быть, вы имеете в виду, что он занят? Тогда я могу перезвонить в другое удобное для него время.

ЛПР занят / Нет на месте

Вариант: Ценность звонка

Понятно, что он сейчас очень занят! Так и мы звоним не просто так. Переключите на его заместителя в таком случае!

Вариант: Снять занятость ЛПР

Я понимаю, что "Имя ЛПР" очень занятой человек. Однако вопрос, по которому мы звоним, отчасти может снять его занятость. Поэтому я и прошу соединить с ним!

Вариант: Перезвонить

Наше предложение может быть интересным для вашего руководства. Когда «Имя ЛПР» будет на месте? Когда лучше перезвонить?

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Не могу соединить / Запрещено соединять

Вариант: мы не звоним по пустякам

Наверняка вам запрещено соединять с теми, кто звонит по пустякам. Мы же хотим сэкономить вашей компании 5 миллионов рублей в месяц. Вряд ли ваш руководитель захочет упускать такую выгодную сделку. Соедините с ним, пожалуйста!

Вариант: войти в положение

Я Вас прекрасно понимаю, я сама завишу от решения руководителя! Но разговор займет всего пару минут, и он поможет вашей компании получить дополнительную прибыль. Соедините!

Возражения ЛПР

Нам это неинтересно

Вариант: Какие условия интересны?

"Имя ЛПР", скажите, а на каких условиях Вам было бы интересно сотрудничать с нашей компанией?

(«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества)

Вариант: Положительный опыт других

"Имя ЛПР", я понимаю, сложно разглядеть интерес и выгоду по телефону! У некоторых наших клиентов (*перечислить значимых*) поначалу был подобный настрой, но сейчас они очень довольны сотрудничеством с нами!

("Имя ЛПР", предлагаю встретиться в удобное для нас время. Это позволит Вам ознакомиться со всеми достоинствами и преимуществами нашего товара/услуг и при этом сэкономит Ваше время.)

Вариант: Уточнение возражения

"Имя ЛПР", Вам неинтересен товар/услуги или работа с нами?
(отвечает)

(«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества)

Вариант: Моя цель-.....! Ваша задача-.....!

"Имя ЛПР", моя цель – предоставить всю необходимую Вам информацию о наших услугах/товаре, а Ваша – просто с ней ознакомиться!

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

"Имя ЛПР", предлагаю встретиться. Это позволит Вам ознакомиться со всеми достоинствами и преимуществами нашего товара/услуг и при этом сэкономит Ваше время.)

Вариант: Встреча даст минимум информацию, максимум-партнерство!

"Имя ЛПР", предлагаю встретиться в удобное для Вас время. Эта встреча вас ни к чему не обязывает. Минимум вы получите дополнительную информацию о нашем товаре/услуге, максимум - совместное партнерство.

Вариант: Выявление интереса

"Имя ЛПР", хорошо, что ваша компания является самодостаточной. Давайте же посмотрим вместе, что бы Вас смогло заинтересовать.
(«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества)

Нам ничего не надо

Вариант: Уступки и комментарии.

"Имя ЛПР", я не настаиваю на сиюминутном сотрудничестве! Для начала, я предлагаю рассмотреть наше предложение и готов выслушать Ваши комментарии.

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества

Вариант: Упор на встречу

"Имя ЛПР", именно встреча поможет Вам увидеть все достоинства и преимущества нашего товара/услуг, и при этом сэкономит Ваше время. Во всяком случае, Вы ничем не рискуете!

Вариант: Дополнительная информация- повод встретиться!

Тем более у нас есть повод встретиться! Дополнительная информация еще никому не навредила, даже наоборот! Поэтому я с удовольствием согласен поделиться ею.

"Имя ЛПР", предлагаю встретиться. Это позволит Вам ознакомиться со всеми достоинствами и преимуществами нашего товара/услуг и при этом сэкономит Ваше время.)

Вариант: Различные формы сотрудничества

"Имя ЛПР", давайте посмотрим на это с другой точки: в нашей компании практикуются различные формы сотрудничества. Мы могли бы встретиться и обсудить их. Это позволит Вам ознакомиться со всеми достоинствами и преимуществами нашего товара/услуг и при этом сэкономит Ваше время

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Вариант: Не попробуешь, не оценишь!

"Имя ЛПР", прежде чем отказаться, предлагаю Вам встретиться с нашим специалистом и получить исчерпывающую информацию!,
Согласитесь, нельзя оценить то, чего не знаешь и не пробовал!

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества.

Вариант: Положительный опыт других

"Имя ЛПР", 60 % компаний, с которыми мы сотрудничаем, начинали разговор именно с этого возражения. И это понятно. Вы стабильная компания с устоявшимися контактами. Но разве новое — это всегда ненужное?

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества.

У нас все есть

Вариант: Цель – альтернатива

Мы не пытаемся заменить Ваших партнеров. Наша цель – предложить Вам альтернативу, которая позволит не зависеть от политики одного поставщика! Плюс ко всему, сотрудничая с нами, Вы получаете ...
(перечислить преимущества).

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества.

Вариант: Подстраховка

«Имя ЛПР», имея запасной вариант, Вы будете застрахованы! И при этом у Вас будет контроль над ситуацией.

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества.

Мы работаем с другими

Вариант: Иметь выбор – это правильно!

Проверенный партнер, это хорошо. Но, согласитесь, иметь выбор – это правильно!

Кроме того, мы уверены, что наша продукция, ее качество и условия совместной деятельности не оставят Вас равнодушными, также, как не оставили равнодушными (перечислить крупных партнеров).

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества.

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Вариант: Всякое может случиться!

Вы работаете только с одним поставщиком?! А вдруг у него что-нибудь случится? И что Вы будете делать тогда? Имея несколько поставщиков на один товар/продукцию, Вы сможете диктовать им свои требования и выбирать лучшие условия.

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества.

Вариант: Хорошая осведомленность клиента

Как раз потому, что Вы хорошо знаете своего поставщика, Вам будет очень легко увидеть наши отличительные преимущества. Работая с двумя поставщиками, вы пользуетесь услугами профессионалов, двух работающих на Вас компаний!

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества.

Вариант: Больше поставщиков – больше выбор!

"Имя ЛПР", опыт показывает, что 70 % компаний вашего уровня работают с двумя-тремя поставщиками. Это дает возможность большего выбора, снижает риски и позволяет играть условиями — это выгодно.

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества.

Вариант: Уточнение возражения!

Вы имеете в виду, что недавно произвели очередную крупную закупку? Или дело в том, что у вас сейчас нет достаточной информации о нас, чтобы увидеть наши плюсы по отношению к другим поставщикам?

«Имя ЛПР», наш специалист готов связаться с Вами, подробно рассказать о товаре/услугах, ответить на вопросы и обсудить возможные условия сотрудничества.

Дорого

Вариант: Акцент на индивидуальный вариант

"Имя ЛПР", я хочу предоставить Вам информацию о нашей продукции/услуге. Чтобы в случае необходимости Вы смогли воспользоваться нашим предложением.

Я предлагаю вам пообщаться с нашим специалистом: он подберёт наилучший для вас вариант сотрудничества, тем более что у нас предусмотрены и (Бюджетные варианты)-если предусмотрены!

Вариант: Выяснение истинной причины

Вопрос бюджета - серьезный вопрос. Скажите, "Имя ЛПР", это единственная причина или что-то еще? А если говорить сейчас не о финансах, а о самом продукте /услуге ? В какие сроки происходит составление бюджета?

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

"Имя ЛПР", предлагаю Вам встретиться и обсудить некоторые вопросы, чтобы Вы владели максимальным объемом информации. И смогли сделать лучший для Вашей компании выбор.

Вариант: Цена или ценность?

Скажите, пожалуйста, Вы говорите о цене или ценности? *(Цена – это стоимость приобретения товара, а стоимость – это сумма всех затрат за весь период использования товара. Так Вы сможете сообщить клиенту о предоставляемом сервисе и тех преимуществах, которые он получит как клиент Вашей компании).*

"Имя ЛПР", предлагаю Вам встретиться и обсудить некоторые вопросы, чтобы Вы владели максимальным объемом информации. И смогли сделать лучший для Вашей компании выбор.

Вариант: Качество, обслуживание, цена!

"Имя ЛПР", когда люди приобретают что-либо, они надеются получить три вещи: отличное качество, прекрасное обслуживание и, конечно же, минимальную цену. Но, невозможно предоставить отличное качество и прекрасное обслуживание за минимальную цену. Скажите, что для Вас важнее?

"Имя ЛПР", предлагаю Вам встретиться и обсудить некоторые вопросы, чтобы Вы владели максимальным объемом информации. И смогли сделать лучший для Вашей компании выбор.

Вариант: Цена соответствует качеству

Наши цены полностью соответствуют качеству предоставляемых услуг! А качество наших работ подтверждено *(сертификаты/ положительные отзывы или ещё что-нибудь в зависимости от сферы деятельности)* + конкурентное преимущество.

"Имя ЛПР", предлагаю Вам встретиться и обсудить некоторые вопросы, чтобы Вы владели максимальным объемом информации. И смогли сделать лучший для Вашей компании выбор.

Вариант: Предложение встречи

В нашей отрасли цена- понятие растяжимое, она зависит от многих условий; Вы знаете некий усредненный вариант цены. Я как раз и предлагаю встречу, чтобы вы озвучили нашему специалисту ваши требования и пожелания, и возможно тогда наши цены вас приятно удивят!

Сейчас не актуально

Вариант: Уточнение времени

Подскажите, а когда Вы сможете принять решение по данному вопросу?

"Имя ЛПР", наш специалист с удовольствием свяжется с Вами и подробнее ответит на все интересующие вопросы. С ним Вы сможете обсудить и условия сотрудничества.

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Вариант: Ориентировка на потребности клиентов

Каждая компания уникальна! Мы не пытаемся быть идеальными, а делаем все, чтобы удовлетворить потребности наших клиентов, поэтому нас выбрали (*перечислить крупных клиентов*).

"Имя ЛПР", наш специалист с удовольствием свяжется с Вами и подробнее ответит на все интересующие вопросы. С ним Вы сможете обсудить и условия сотрудничества.

Я подумаю/мне нужно подумать

Вариант: Акцент на дополнительную информацию

"Имя ЛПР", возможно, Вам нужна дополнительная информация, чтобы Вы могли определиться с решением?

"Имя ЛПР", наш специалист с удовольствием свяжется с Вами и подробнее ответит на все интересующие вопросы. С ним Вы сможете обсудить и условия сотрудничества.

Вариант: Выяснение причины

"Имя ЛПР", есть ли что-то в моем предложении, что Вас смущает или не нравится? (*дать ответить*) Клиенты часто говорят "мне надо подумать" или "я подойду к Вам завтра", стараясь быть вежливыми. Хотя на самом деле им что-то не нравится.

"Имя ЛПР", наш специалист с удовольствием свяжется с Вами и подробнее ответит на все интересующие вопросы. С ним Вы сможете обсудить и условия сотрудничества.

Вариант: Упустили важное

"Имя ЛПР", мне кажется, что мы не обсудили что-то очень важное. Наш специалист с удовольствием свяжется с Вами и подробнее ответит на все интересующие вопросы. С ним Вы сможете обсудить и условия сотрудничества.

Пришлите КП/подробные материалы

Вариант: Широкий ассортимент =>встреча удобнее

Я именно так и сделаю! Но у нас очень широкий ассортимент! А наш специалист с удовольствием готов связаться с Вами и подробнее все рассказать, и ответит на вопросы, чтобы составить для вас индивидуальное предложение! И с ним Вы сможете обсудить и условия сотрудничества.

Вариант: 5 минут разговора = 30 минутам чтения

Вам наверняка каждый день присылают массу предложений. Я очень ценю Ваше время, поэтому предлагаю потратить пять минут на разговор, чем 20-30 минут на отправку и прочтение кипы бумаг! После чего я вышлю Вам конкретное и четкое предложение, которое точно не оставит Вас равнодушным

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Вариант: Встреча – лучший способ донесения информации

«Имя ЛПР», согласитесь, что встреча на сегодняшний день самый лучший способ донесения информации? Наш специалист готов провести для Вас презентацию всех предлагаемых нами услуг, ответить на все интересующие вопросы и составить для Вас индивидуальное КП! Это сэкономит Ваше время. Скажите, пожалуйста, во «вторник» будет удобнее в первой или во второй половине дня?

Вариант: Тонкости КП

Согласен, что письменное предложение важно. Но я сомневаюсь, что учту все тонкости, которые вам необходимы.

Наш специалист готов провести для Вас презентацию всех предлагаемых нами услуг, ответить на все интересующие вопросы и составить для Вас индивидуальное КП! Это сэкономит Ваше время. Скажите, пожалуйста, во «вторник» будет удобнее в первой или во второй половине дня?

Нет денег

Вариант: Для перепродажников

Как бы банально это ни звучало, чтобы у вас появились деньги, вам нужно что-то продать. Но для этого сначала нужно что-то купить. У нас самые низкие цены в городе и европейское качество. Поэтому я предлагаю пообщаться с нашим специалистом. Завтра вам удобно?

Вариант: Деньги появятся

Раз есть потребность, появятся и деньги. А пока что мы можем обсудить, какая продукция Вам будет нужна исходя из Ваших задач и профиля деятельности. Готовы поговорить с нашим специалистом?

Вариант: Благодаря нам вы сэкономите

Именно благодаря сотрудничеству с нами Вы сможете сократить расходы по данной статье! Мы сэкономим вам до 100 тысяч рублей в месяц. Наш специалист готов встретиться с Вами и рассказать об этом подробнее. Например, в понедельник вам удобно?

Вариант: Благодаря нам вы заработаете

В этой ситуации, сотрудничество с нами поможет Вам получить дополнительную прибыль. Как раз на встрече наш специалист и расскажет Вам, чем именно сотрудничество с нами будет выгодно для Вас. Скажите, в понедельник в 10 утра Вам удобно?

Библиотека типовых возражений и типовых обработчиков возражений

Вариант: есть статьи, на которые должны быть деньги

Есть статьи расходов, на которые должны быть деньги. Иначе могут возникнуть проблемы с проверяющими органами вследствие несоблюдения законодательства. Наш специалист готов встретиться с вами и рассказать о том, как избежать таких проблем. Например, завтра днем вам удобно?

Отказ оплачивать счет

Вариант: Зачем откладывать?

Чем быстрее мы начнем работать, тем больше вы сэкономите/заработаете, ведь мне не нужно вам рассказывать о преимуществах наших услуг, вы и сами все знаете. Зачем откладывать! Когда вы оплатите счет?

Вариант: Акция

у нас сейчас проходит акция. И если Вы примете решение до конца месяца, то получите дополнительные выгоды. Когда вы оплатите счет?

Работали с вами, не понравилось

Вариант: Мы больше так не будем

Спасибо за информацию. Я обязательно передам ее нашему Руководителю. Уверена, мы учтем ее и сделаем все возможное, чтобы такие ситуации не повторялись.

А сейчас я предлагаю назначить время и пообщаться с нашим специалистом, чтобы понять, чем мы можем быть полезны Вам сегодня.

Вариант: У нас все изменилось

«Имя ЛПР», действительно, во время нашего сотрудничества у нас были проблемы с сервисом и качеством товаров. Однако с тех пор в нашей компании многое поменялось. Мы улучшили сервис, сделали дополнительный контроль качества и ведем более прозрачную ценовую политику. Поэтому предлагаю вам пообщаться с нашим специалистом и оценить все самому. Скажите, в понедельник вам удобно?