

ナビゲーション販売



顧客に断られた場合の対応

顧客の意見はチャンスになる顧客は関心はあるが詳しい情報が必要だと言います。最も共通した意見は以下の3つに分類することができます。

• 価格 • 価値 • 可用性

顧客に断られた場合の対応ために、それらを予期し前もって準備しておきます。

1. 熱心な聞き手になる

- 丁寧に意見に対して対応し終りまで聞く
- 顧客の動機の理解に努める
- 割り込まない
- 視線を合わせた状態を維持する (対面の場合)

3. 質問に答える

- 勧めるソリューションのメリットと価値を説明する
- 自己防衛しない
- ポイントだけ簡単に回答する
- 意見に対して顧客が満足したかを確認する

2. 顧客の質問内容を言い換えて顧客に言う

- 質問して顧客の意見を正確に理解する
- 顧客の質問内容を言い換えて顧客に返して、懸念事項に正確に対応しているか確認する

4. 販売に関する質問

- 忍耐強く質問方法を変えてこれを複数回行う
- 必要に応じてさらに説明/情報を提供する