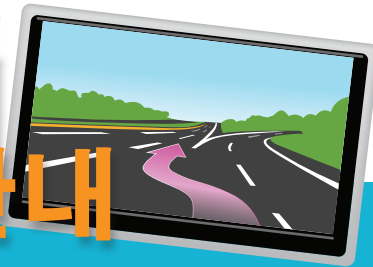


효과적인 영업 방법 안내

부품 판매 기술에



고객의 반대 의견 극복

고객의 반대 의견은 영업에서 기회가 됩니다. 그러한 반대 의견은 고객이 관심이 있으나 더 많은 정보가 필요함을 말해줍니다. 가장 일반적인 반대 의견은 세 가지 영역으로 나타나는 편입니다.

• 가격 • 가치 • 가용성

고객의 반대 의견 극복하기 위한 열쇠는 그러한 의견을 예측하여 대처 방안을 사전에 준비하는 것입니다.

1. 적극적으로 경청

- 존중하는 태도로 반대 의견을 듣고 끝까지 들어줍니다.
- 고객의 구매 동기를 이해하려고 노력합니다.
- 고객의 말을 가로막지 않습니다.
- 시선 접촉을 유지합니다(대면 고객일 경우).

3. 반대 의견에 대처

- 추천하는 해결책의 이점과 가치를 설명합니다.
- 방어적인 태도를 취하지 않습니다.
- 간결하고 요점에 맞게 답변을 제시합니다.
- 반대 의견을 해결했음을 확인합니다.

2. 고객의 반대 의견을 다른 말로 표현

- 반대 의견을 보다 잘 이해할 수 있도록 질문을 합니다.
- 반대 의견을 다른 말로 표현하여 들려줌으로써 고객의 우려 사항을 정확히 해결하도록 합니다.

4. 구매 요청

- 한 번 이상 구매 요청을 해야 할 수 있으므로 인내심을 갖고 여러 가지 방법과 표현을 동원하여 구매를 요청합니다.
- 필요한 경우 추가적인 설명/정보를 제공합니다.



CHRYSLERACADEMY