

«Я Вас понимаю»...

Нужно ли присоединиться?

## Содержание

1. Типы возражений
2. Почему мы возражаем?
3. Как подстраиваться лучше?
4. Всем клиентам – разный подход: ключевые фразы-подстройки при продаже
5. Карта клиента вместо скриптов. Истории успеха



- отвлечь • 19
- «успокоить» • 18
- вернуть к теме • 23
- найти информацию / ответ на вопрос • 26
- в качестве перехода к отработке возражения • 24
- «... просто когда не знаю, что сказать» • 32

К ОДНОМУ

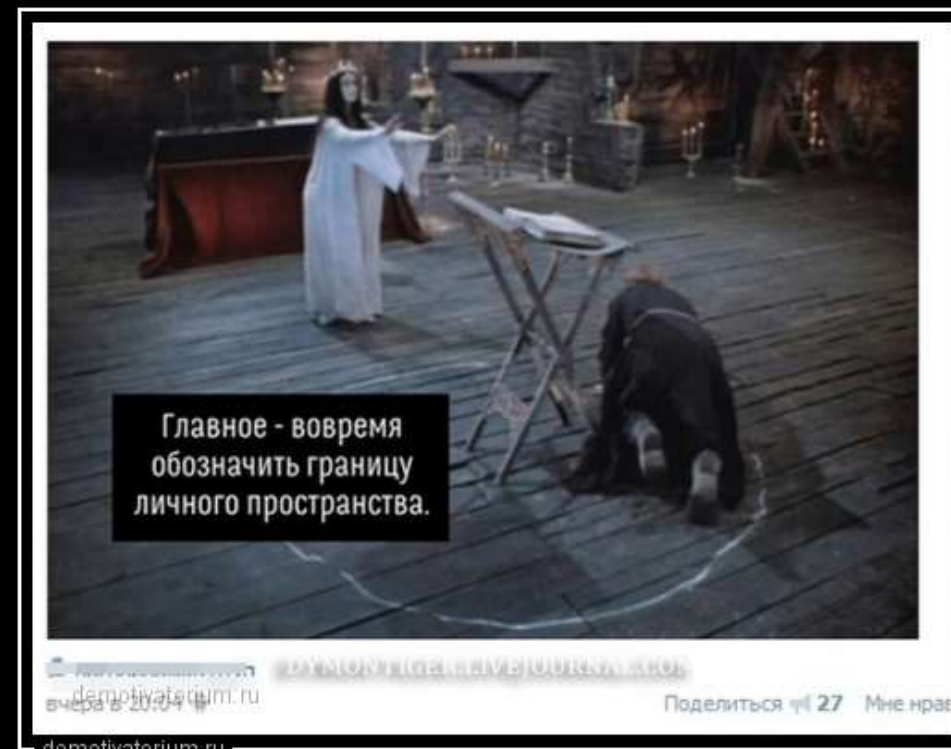
- Спасибо, не надо
- Ваша компания меня обманула
- Ваша услуга мне не нужна
- У меня нет денег
- У меня уже есть
- Я Вас понимаю, но...
- Я Вас понимаю, однако...
- Я Вас понимаю (!?)
- Как я Вас понимаю 😊
- Я Вас понимаю

## Откуда берутся возражения?

Сопротивление изменениям —  
это **естественная защитная  
реакция человеческой психики**

**Ретикулярная и лимбическая  
системы мозга** защищают человека  
от любого нового воздействия

Большинство людей берегут свои  
**личные границы**



# Пользователь Вий

просит добавить его в ваш круг

# Типы возражений

## 1. ЛОЖНОЕ

- Нет информации, с которой можно работать
- Первая реакция в большинстве случаев, обусловлена



## 2. ИСТИННОЕ

- Несет в себе конкретную информацию о причинах несогласия
- Возникает при наличии доверия



## 3. УТОЧНЕНИЕ ДЕТАЛЕЙ

- Клиент пытается «примерить» на себя продукт», ему необходимы детали для окончательного решения
- При отсутствии закрытия сделки срывается



- Мне не нравится, как ты меня игнорируешь...  
- Скажи, как тебя игнорировать, чтоб тебе нравилось?



**A**tkritka.com

*Страна Мам*



Что нужно, чтобы правильно подстроиться и отреагировать?



КАК лучше отреагировать?



Попробуйте задать себе вопрос и не ответить на него?

Какие у Вас планы на вечер?



## ВМЕСТЕ или ВМЕСТО?

- Спасибо, не надо
- Ваша компания меня обманула
- Ваша услуга мне не нужна
- У меня нет денег
- У меня уже есть
- «Скажите, а у Вас было такое, когда... ?»
- Мне искренне жаль, что...
- А что, если... ?,
- Вполне возможно, мы сможем найти варианты.
- Скажите, Вам важнее, когда .... ?
- Скажите, а вы знаете, что...?





	Что повлияло	Характерные черты	Мотивация	Вопросы
«X» «дети с ключом на шее» 1964- 84  (1970-99)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Закрытость страны</li> <li>• Бывшие пионеры</li> <li>• Начало перестройки</li> <li>• Холодная война</li> <li>• Тотальный дефицит</li> <li>• Иностранные товары</li> <li>• Собственный бизнес</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Самостоятельные</li> <li>• Адаптированные к переменам</li> <li>• Прагматичные</li> <li>• Слабое чувство патриотизма</li> <li>• Ценности - семья, время</li> <li>• Рассчитывают только на себя</li> <li>• Технически грамотны</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможность получать новые знания, карьерный рост</li> <li>• Эмоции</li> <li>• Высокая оценка достижений</li> <li>• Понять смысл цели, свою выгоду и интерес</li> <li>• Возможность выбора</li> <li>• Самостоятельно выбирать время для работы</li> <li>• Нужны постоянные изменения</li> </ul>	<p>???</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Наверняка для вас важно контролировать .... ?</li> <li>- Скажите, для Вас важно время, которое вы затрачиваете на... ?</li> <li>- Согласитесь, важно понимать заранее все расходы, которые... ?</li> <li>- Для Вас наверняка важно, чтобы ваша семья получила ... ?</li> </ul>





	Что повлияло	Характерные черты	Мотивация	Вопросы
<b>«Y», поколение сети 1984-98</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Терракты, Эпидемии</li> <li>• Бурное развитие ИТ</li> <li>• Цифровые технологии</li> <li>• Открытые границы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Наивны</li> <li>• Условное разделение виртуального и реального</li> <li>• Нет отдаленной перспективы</li> <li>• Шопинг = развлечение</li> <li>• «Золотые рыбки»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Немедленное вознаграждение за проделанную работу</li> <li>• Веселье, брендовые подарки</li> <li>• Инновации, Кумиры</li> <li>• Потребность в наставничестве</li> <li>• Неформальный подход ко всему</li> <li>• Гибкий график, опоздание в пределах 1-2 часов</li> <li>• Работают пока есть интерес</li> </ul>	<p>???</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- А что, если этот вопрос можно решить прямо сейчас?</li> <li>- Скажите, для вас важно, чтобы _____ был доступен в любое время и занимал не более 5 минут?</li> </ul>

## Вопрос (вместо присоединения) + Аргумент + Закрытие

Согласитесь, бывают ситуации, когда например сломался телефон или непредвиденно нужно отремонтировать машину (заменить холодильник), такое ведь может случиться?

→ Это очень удобно в такой ситуации – сразу решить свою проблему, кроме того, льготный период погашения равен 50 дням, у вас будет возможность спокойно возместить этот расход

→ Давайте оформим карту., это быстро и просто

Дети быстро растут, и им часто нужна новая одежда и развивающие игры, верно? А иногда хочется просто их побаловать, так ведь ☺?

→ По нашей карте вы можете покупать детскую одежду, обувь и подарки даже через интернет. К тому же \_\_\_\_\_

→ Уверена, ваша семья оценит наличие такого запасного кошелька, предлагаю приступить к отправке заявки для оформления карты.

Как считаете, важно иметь представление о том, чем живут, как развиваются и чем интересуются ваши текущие и потенциальные клиенты, а также конкуренты?

→ Наше мероприятие является ключевым событием в отрасли в этом году и наверняка ваши клиенты и конкуренты будут присутствовать и интересоваться кейсами и технологиями, представленными на конференции. Согласитесь, это важно – посещать мероприятия, в которых участвуют ваши клиенты и конкуренты?

→ Для участия в мероприятии необходимо оформить предварительную регистрацию, нужно всего лишь оставить заявку на участие. Давайте помогу вам ее подготовить?

...согласитесь, бывает важно взглянуть на привычные вещи под другим углом, правда?

→ На конференции выступит топ менеджеры из \_\_\_\_\_, а также представители других компаний–лидеров, к тому же до \_\_\_\_ действуют специальные условия для участия.

→ Чтобы воспользоваться специальными условиями, нужно оставить предварительную заявку. Это быстро и просто, можно оформить ее для вас прямо сейчас, давайте заполним?

## Вопрос (вместо присоединения) + Аргумент + Закрытие

Иными словами, программа Вам интересна, но останавливает опасение, что могут быть сложности с получением выплаты?

→ Невозможно не выплатить, если предоставлены все документы, соответствующие договору страхования. Программа защищает по рискам «телесные повреждения» и полная нетрудоспособность, с покрытием до \_\_\_\_ миллионов рублей. Все варианты выплат подробно описаны в таблице выплат, которая является частью договора

→ Программу очень просто подключить, это займет всего пару минут. Скажите, Вам больше подойдет вариант только для Вас, или для всей семьи?

Согласитесь, лучше заранее позаботиться о ситуациях, которые никто не может предотвратить или контролировать?

→ Несчастные случаи происходят помимо нашей воли и желания, а их последствия прежде всего ударяют по благополучию семьи. Программа «Твой выбор» удваивает все покрытия, если произошло ДТП. ДТП – это не только автомобиль, это абсолютно любой транспорт, включая самолет.

→ Единственное, с чем Вам нужно определиться – это какая сумма будет Вам комфортна в качестве покрытия и ежемесячной оплаты. Давайте подберем наилучший вариант для вас?

Согласитесь, сейчас самое время задуматься о качественном отдыхе и отдыхе на лето для всей семьи?

→ Широкий диапазон возможностей для выбора вида отдыха – от \_\_\_\_ тыс. до \_\_\_\_ рублей. Кроме того, вы можете выбирать комфортную для себя дату платежа

→ Я могу рассчитать сумму прямо сейчас. Давайте узнаем, на какую сумму вы сможете рассчитывать?

## Бонусы от внедрения программы «Лидер Продаж»

Сокращение длительности разговоров при продаже в среднем на **2 минуты при повышении % продаж от 20% до 100%**

Группа руководителей и тренеров, способная управлять изменяющейся командой

Обучение продавцов **осознанному лидерству** в диалоге, без скриптов и формализации разговора

Повышение закрытия продаж на **50%**



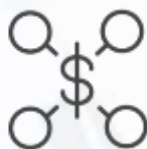
Уход от заскриптованности



Рост продаж в среднем на 30%



Сокращение времени на обратную связь продавцам на 50%

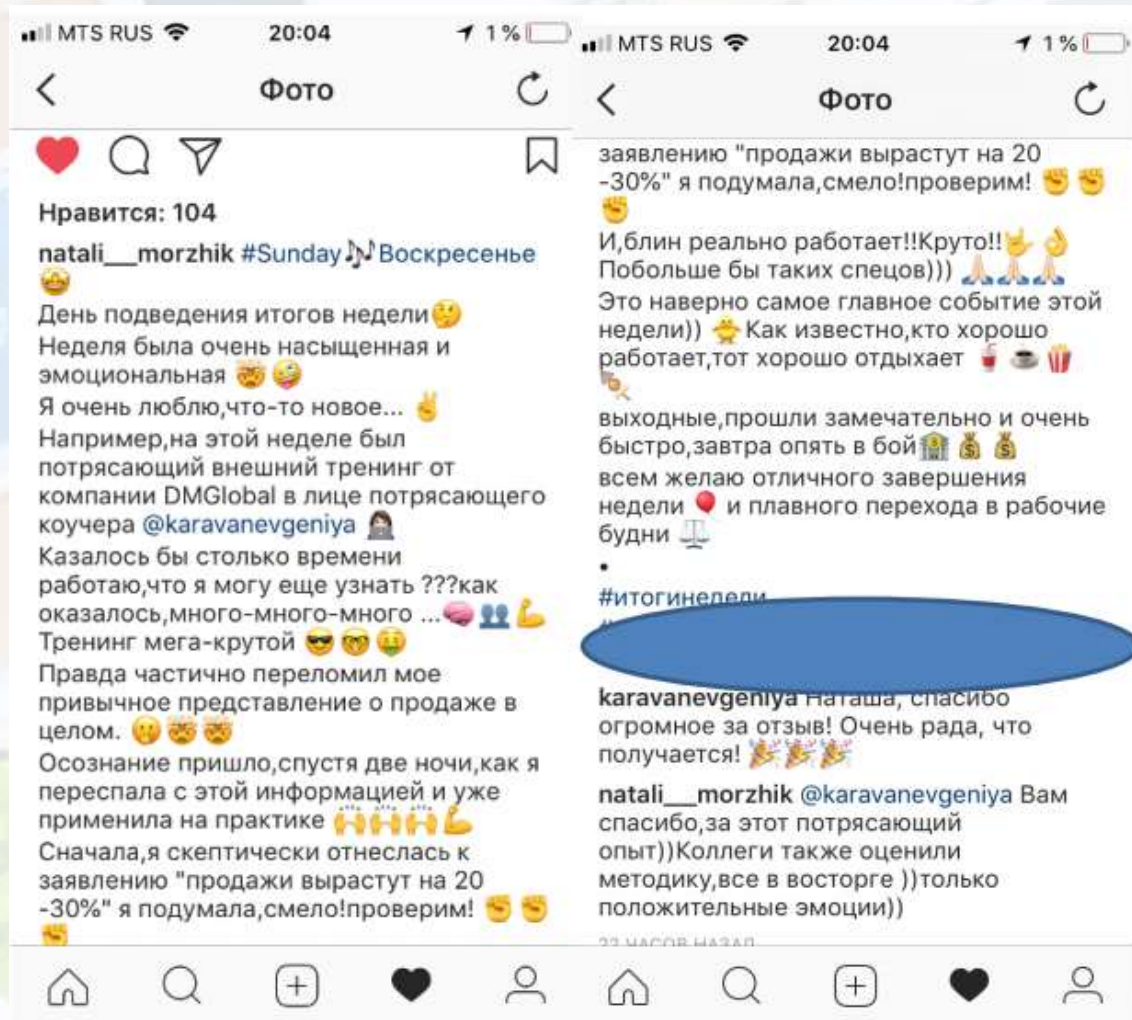


Сопровождение группы в течение 1-2 недель до закрепления навыка у каждого участника





# Отзывы участников тренинга «Лидер Продаж»



«Лидер Продаж»: описание методики

## Ответы на анкету удовлетворенности среди тренеров и руководителей отделов продаж, 2018 год:

### «Что Вам запомнилось больше всего»:

- Дмитрий (Москва): «Нацеленность на практику, а не теорию»
- Илья (Москва): «Конкретизация и структурированность информации»
- Ирина (Санкт-петербург): «Профессионализм тренеров в продажах, приятная подача, не было ощущения однотонности»
- Парвиз (Екатеринбург): «Открытость тренера, профессионалы своего дела»
- Изабелла (Москва): «Максимально понятно донесена информация»
- Георгий (начальник отдела обучения, банк, г.Москва): «новая техника продаж, типология личности, особенности поколений, треугольник продаж, структурирование процесса продаж, понимание процесса работы продавцов, РГ на точках»
- Мария (Воронеж): «Активная работа тренера, программа, направленная на наш продукт, методика применима – не теория»
- Никита (территориальный менеджер): «треугольник – структурированная информация, быстро применимая на практике»

### Средняя оценка тренинга по 10-балльной шкале:

«Как Вы можете оценить тренинг в целом»: 8,81

«насколько полученные знания и навыки применимы на практике»: 9,15

# DMGlobal в цифрах (2015-2019): результаты наших заказчиков



# АНОНС

**4-5 июля 2019 года: уникальный курс обучения руководителей телемаркетинга.**

**Повышение продаж по итогам на 30%**

Двухдневный тренинг-практикум, по итогам которого:

- будут созданы продающие скрипты для вашей компании на основе нейролингвистики
- будет передана авторская методика работы с возражениями клиентов
- отработаны на практике навыки, необходимые для эффективного управления продавцами по телефону



**Подробности и регистрация: [www.tmmaster.ru](http://www.tmmaster.ru)  
«Мастер Телемаркетинга» на Facebook: [@tmmaster.ru](https://www.facebook.com/tmmaster.ru)**



## Наши миссия и ценности

Смотрим на бизнес глазами клиента и используем ведущие мировые практики для достижения лучшего результата для наших клиентов

- **Уважение** бизнеса и культуры клиента
- **Ответственность** за результат
- **Сфокусированность** на бизнес-задачах клиента
- **Открытость и честность** перед клиентом и самими собой

## Наши клиенты





## **ПОДАРОК:**

Скидка 15% по промокоду “Telesales” до 30.06.2019 г.  
на курс «Мастер Телемаркетинга» 04-05 июля 2019 г..

Евгения Караван

8 916 501 59 09

[ek@dmglobal.ru](mailto:ek@dmglobal.ru)

[www.dmglobal.ru](http://www.dmglobal.ru)

# Контакты

Мы не занимаемся консультированием  
Мы отвечаем за рост продаж и эффективности

[www.dmglobal.ru](http://www.dmglobal.ru)

8 931 1110590

Евгения Караван

8 916 501 59 09

[ek@dmglobal.ru](mailto:ek@dmglobal.ru)