

*«Всегда правильно реагируй на возражения.  
Это доставит удовольствие многим и удивит всех прочих»*

Сколько раз вам приходилось слышать от других людей возражения в разных жизненных ситуациях: в общении с клиентами, переговорах, знакомствах, семейных отношениях, например:



- "Я не куплю, потому что..."
- "Это дорого!"
- "Мне надо подумать"
- "Меня это не интересует"
- "У нас уже все есть"
- "Мне не нравится"
- "Это не перспективно!"
- "Пришлите мне ваше предложение по факсу"

Кстати, любой конфликт начинается с возражений, точнее с неумения правильно и эффективно реагировать на них, утилизировать (использовать, то есть получить

пользу). Зачем конфликтовать, когда можно сотрудничать и получать желаемое?

У всех возражений есть нечто общее, поэтому работа с ними возможна независимо от контекста, в котором возражения заявлены.

**На тренинге вы узнаете:**

1. Общую схему работы с возражениями.
2. Техники ответов.
3. Способы присоединения и перевод возражений в согласие.
4. Способы использования (утилизации) возражений.

**А также использование в работе с возражениями**

- Метафор
- Юмора
- Афоризмов, пословиц, лозунгов.

**Результат тренинга** - наличие у вас простых и эффективных ответов на любые возражения, сохраняя хорошие отношения с другими людьми.

Тренинг разбит на блоки по 3 часа с перерывами. Тренинг теорию и практическую наработку всех основных навыков необходимых для продаж. Он также содержит новые технологии ориентированные на повышение собственной работоспособности.

**Кому не подойдет?**

Тем, кто не желает получать новые навыки. Тем, кто доволен результатами продаж и не стремится к их увеличению.

*Большая часть программы состоит из авторских или модифицированных автором тренинга техник.*

## Описание Тренинга:

**Аудитория:** менеджеры по продажам, продавцы, торговые представители – т. е. все, кто занимается продажами

**Цель тренинга:** повысить эффективность преодоления продавцами возражений клиентов

### В результате тренинга Вы:

- Узнаете, как преодолевать сопротивление при первом контакте
- Научитесь различать разные виды возражений
- Сможете подбирать под возражения клиента наиболее эффективные техники работы с ними
- Узнаете, как работать с ценовыми возражениями
- Научитесь использовать возражения клиента как инструмент подведения к завершению сделки
- Приобретете уверенность при работе с возражениями

**Длительность – 8 часов (1 день).**

## **ТЕМЫ ТРЕНИНГА**

### **Программа тренинга Природа возражений**

- Виды возражений: сомнения, убеждения, отговорки
- Особенности работы с разными видами возражений
- Технология определения вида возражения

### **Преодоление сомнений клиента**

- Алгоритм преодоления сомнений
- Техники преодоления сомнений: переформулирование, аргументирование
- Техники придания уверенности в принятии решения о покупке
- Техники работы с ценовыми возражениями клиента

### **Работа с убеждениями клиента**

- Алгоритм работы с убеждениями клиента
- Использование вопросных техник при изменении убеждений клиента
- Использование техник «раскруток» для изменений убеждений клиента

## **Работа с отговорками клиента**

- Основная цель при работе с отговорками
- Алгоритм работы с отговорками
- Техники работы с отговорками

## **Подведение к завершению сделки**

- Физиологические маркеры готовности клиента к покупке
- Алгоритм подведения к завершению сделки: пробное завершение, доработка, окончательное завершение
- Техники завершения сделки

**Мы будем рады видеть Вас среди наших клиентов!**

**Успехов Вам и Вашему бизнесу!**