

5 приёмов отработки возражений: шпаргалка

Выбери приём под тип возражения. Никаких заученных фраз.

- ✗ Начать отвечать на возражение сразу, без паузы
- ✓ **«Согласен, это логичный вопрос. Уточните...» + пауза 3-5 секунд**
Условное согласие снижает градус, пауза даёт клиенту пространство
- ✗ Оспаривать возражение: «Нет, у нас не дорого!»
- ✓ **«Дорого - то есть вопрос не в ценности, а в том, как её оплатить?»**
Метод бумеранга превращает размытое в конкретный выбор
- ✗ «Я понимаю, как вы себя чувствуете...» (шаблон)
- ✓ **Повторить формулировку клиента: «Вас всё устраивает - полностью?»**
Метод присоединения: не оспаривай факт, разверни его в вопрос
- ✗ Оправдываться ценой после «дорого»
- ✓ **«Какой объём ручной работы у ваших менеджеров сейчас?»**
Метод СПИН: вернись к проблемным вопросам вместо оправданий
- ✗ Пытаться закрыть сделку после первого ответа
- ✓ **«Это снимает ваш вопрос, или есть ещё что-то?»**
Квалификация: проверь, что возражение действительно снято
- ✗ Готовить ответ, пока клиент говорит
- ✓ **Слушать. Перефразировать. Задать уточняющий вопрос.**
Все пять приёмов начинаются с выслушивания
- ✗ Использовать один приём на все возражения
- ✓ **Эмоциональное - условное согласие. Факт - присоединение. Размытое - бумеранг.**
Выбор приёма зависит от типа возражения, не от настроения
- ✗ Форсировать ответ, когда клиент сказал «я подумую»
- ✓ **«Понял. Кто ещё участвует в принятии решения?»**
«Подумую» = ЛПР не выявлен. Квалифицируй, не дави
- ✗ Пропускать диагностику и переходить к презентации
- ✓ **Сначала проверить бюджет, ЛПР, потребность, сроки**
Возражение = симптом пропущенного шага квалификации



Полная статья на блоге:

vozrazheniesnyato.rf/blog/rabota-s-vozrazheniyami/frejmvorki-vozrazheniya-rossijskij-b2b

Отсканируйте QR-код или откройте ссылку на смартфоне

Отработай приёмы с ИИ-клиентом

AI спорит как настоящий клиент. Голосом. После звонка — разбор по 5 критериям с конкретными рекомендациями. Бесплатный тариф: 150 сценариев, без ограничений по времени.

Связанные сценарии в тренажёре:

- Дорого (Базовое) -> Осторожный клиент
- Я слышал плохо о вашей компании -> Осторожный клиент
- Подумаю -> Нерешительный менеджер



Зарегистрируйся за 30 секунд:

lk.vozrazheniesnyato.rf/register

Бесплатный тариф: 150 сценариев,
без ограничений по времени. Без карты.