

Пауза после возражения: 8 правил

Молчание как диагностический инструмент. Распечатай и держи рядом с телефоном.

- ✗ Сразу после «дорого» начать перечислять преимущества
- ✓ **Считать про себя до трёх, прежде чем ответить**
Три секунды - минимум. Пять - норма.
- ✗ Задать три уточняющих вопроса подряд после «я подумаю»
- ✓ **Сказать: «Похоже, вам нужно свериться с руководством?» и замолчать**
Гипотеза о причине + пауза: клиент подтверждает или опровергает.
- ✗ Молчать с напряженным лицом и скрещенными руками
- ✓ **Во время паузы слегка кивнуть и удерживать спокойный тон**
Язык тела должен подкреплять уверенность, не равнодушие.
- ✗ Использовать паузу в холодном звонке в первые 10 секунд
- ✓ **Установить контакт, затем применять паузу после возражения**
До контакта пауза = неуверенность, после = диагностический инструмент.
- ✗ Повторять паузу при одном и том же возражении дважды
- ✓ **После второй идентичной реакции сменить тактику на прямой вопрос**
Повтор = вы упустили реальную причину.
- ✗ Заполнять тишину уточняющими вопросами из волнения
- ✓ **Дать клиенту 3-5 секунд заполнить паузу самому**
Большинство клиентов продолжают говорить через 2-3 секунды.
- ✗ Тренировать паузу только на живых звонках
- ✓ **Записать 5 звонков, замерить интервал после каждого возражения**
Осознанная практика: измерь, потом меняй.
- ✗ Делать паузу, когда клиент эмоционально возмущается
- ✓ **Сначала присоединиться: «Вижу, что вас это задело», потом содержательный ответ**
Гнев + пауза = равнодушие. Гнев + присоединение = контакт.



Полная статья на блоге:

vozrazheniesnyato.rf/blog/rabota-s-vozrazheniyami/pauza-5x-posle-vozrazheniya

Отсканируйте QR-код или откройте ссылку на смартфоне

Отработай диагностическую паузу 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
- Подумаю -> Нерешительный менеджер
- Я слышал плохо о вашей компании -> Осторожный клиент



Зарегистрируйся за 30 секунд:

lk.vozrazheniesnyato.rf/register

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