

Памятка: Работа с возражениями: алгоритм для B2B продаж - Active Sales Group

Короткая памятка для подготовки разговора.

Неудачно	Лучше	Почему
Вы просто не понимаете, что вам нужно наше решение. У вас точно есть потребность, вы ошибаетесь.	Давайте разберемся, какие бизнес-задачи сейчас в приоритете? Возможно, мы сможем показать, как наш инструмент закрывает скрытые убытки или упущенные возможности.	Возражение типа 'нет потребности' требует исследования более клиента, а не спора с его мнением.
Если у вас нет времени сейчас, я перезвоню через полгода. До свидания.	Я понимаю вашу занятость. Часто ссылка на график маскирует сомнения в надежности партнера. Давайте обсудим, какие именно аспекты сотрудничества вызывают у вас наибольшее беспокойство?	Неверная интерпретация возражения 'нет времени'. Нужно распознать невысказанное недоверие и задать прямой вопрос о рисках.
У нас нет бюджета, извините. Забудьте про эту сделку.	Понимаю ограничение по бюджету. Подскажите, речь идет об отсутствии финансирования вообще или о том, что текущая цена не кажется оправданной относительно ожидаемой выгоды?	Алгоритм работы с возражением 'нет бюджета': уточнить природу отказа (реальная нехватка денег vs низкая воспринимаемая ценность).
Клиент молчит и соглашается со всем. Значит, он готов купить, ждем подписи.	Клиент вежлив, но не назначает следующий шаг. Это красный флаг невысказанного возражения. Спросим: 'Что могло бы помешать нам начать сотрудничество прямо сейчас?'	Отсутствие сопротивления часто означает наличие скрытого стоп-фактора. Необходимо активно искать точки трения.
Дорого? Окей, дадим скидку 20%, только подпишите договор сегодня.	С чем вы сравниваете стоимость? Если главный риск, некупаемость инвестиций, давайте посмотрим расчет эффективности и кейсы аналогичных компаний, чтобы снять этот страх.	Скидка при возражении 'дорого' может подтвердить подозрения в завышенной марже. Лучше работать с обоснованием ROI и снижением риска потери денег.
Вы должны мне верить! Мы лучшая компания на рынке, все так говорят.	Доверие строится фактами. Вот контакты наших клиентов из вашей отрасли для референс-колла. Также предлагаем пилотный проект с гарантией возврата средств, чтобы снизить ваш личный риск.	Недоверие лечится социальными доказательствами и снижением рисков (пилоты, гарантии), а не агрессивным убеждением.
Будем звонить каждый день, пока они не согласятся. Навязчивость продаёт!	Мы исчерпали аргументы и снизили риски, но решение не принимается. Фиксируем статус, оставляем дверь открытой и переключаем ресурсы на более перспективных лиды, сохраняя репутацию.	Граница работы с возражениями: если давление не дает отдачи, профессионализм заключается в умении вовремя остановиться.

Ссылки: [Статья](#) · [Тренировка 1](#)