# Скрипт обработки возражений

## Основные принципы

- Появляются, если не были выявлены потребности и не заданы вопросы, упреждающие возражения
- Большинство разъясняются сами по себе, если правильно построить весь разговор-продажу
- Для грамотной обработки возражения необходимо выявить его истинность. Если возражение ложное (клиент может просто так его высказать), то ни один блестящий и логический аргумент не сработает
  - Скажите, это единственная причина, которая вас удерживает? или есть что-нибудь еще?
  - Предположим, этот вопрос мы уладим. Есть что-нибудь еще, что нам надо обсудить?
  - Допустим, мы учли ваши пожелания в этом, есть еще какие-нибудь вопросы?
  - ...в принципе, вы согласны, единственное, что нам нужно решить, - это вопрос с "УКАЗАТЬ ВОЗНИКШИЙ НЮАНС"?

## Алгоритм

- Используется, если у клиента есть интерес к сделке, но его останавливает одна причина
- 1. Выслушать
- 2. Если возражение типично для контекста разговора (отправьте на email, нам не интересно и т д) - использовать обработку, приведенную в скрипте
- 3. Если возражение может скрывать под собой более глубокую причину отказа (дорого, я подумаю, сам перезвоню и т д), то необходимо выявить его истинность и обработать конечное возражение по скрипту
- 4. Перейти к следующему шагу переговоров (обработка другого возникшего возражения, повторная обработка такого же возражения либо обговаривание действий по сделке или следующему шагу взаимодействия с клиентом)

## Типичные вопросы и возражения секретаря

### Что вы хотели?

- НИКОГДА не отвечать "МЫ ХОТЕЛИ БЫ ПРЕДЛОЖИТЬ ВАМ"
- СКОРЕЕ ВСЕГО будет следовать после просьбы менеджера соединить с ЛПРом
- Примеры словоформ для прохождения возражения
  - -Речь пойдет о возможном сотрудничестве. Цель моего звонка - назначить встречу (или что-то другое в зависимости от рода деятельности компании), на которой мы покажем, как Ваша компания сможет "УКАЗАТЬ КЛЮЧЕВУЮ ВЫГОДУ". Именно об этом я и хочу пообщаться с вашим директором (руководителем) по маркетингу (по закупкам и так далее, в зависимости от ситуации). Кстати, как его зовут?
    - *Михаил Иванович*
    - Вот и *хорошо*, соединяйте
  - - Речь пойдет о "ОБОЗНАЧЕНИЕ ВЫГОДЫ" (предоставление тестового бесплатного доступа, пробная партия и т.д.). Мне необходимо уточнить несколько моментов с человеком, который принимает решения в вопросе "УТОЧНЕНИЕ НЕОБХОДИМОЙ СФЕРЫ" (закупки, маркетинговое развитие и т.д.). Подскажите, как зовут его?
  - Для начала нужно выяснить у вашего руководства, насколько оно заинтересовано в "КЛЮЧЕВОЙ РЕЗУЛЬТАТ ПРИ РАБОТЕ С ВАШЕЙ КОМПАНИЕЙ". Подскажите, пожалуйста, какой отдел у вас решает вопросы по этому поводу?
  - Деятельность вашей компании напрямую связана с "УТОЧНЕНИЕ СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ" (например, розничная продажа штор), а наша с "УТОЧНЕНИЕ СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ" (например, оптовая поставка текстильной продукции). Поэтому речь пойдет о возможном сотрудничестве. Скажите с кем я должен говорить по данному вопросу?
- Не возникает, если обработано в самом начале: Речь пойдет о возможном сотрудничестве, и я хотел бы уточнить "КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ", прежде чем выслать Коммерческое предложение
- - Все уже готово в письменном виде, и единственный вопрос, который мне нужно уточнить у вашего руководителя, какие из представленных продуктов/услуг для Вашей компании необходимы в первую очередь. Соедините меня с ним, кстати, как его зовут?

### Вышлите все по электронной почте

- Можете, пожалуйста, уточнить, как к вам обращаться?
  - Называет Имя
    - "ИМЯ СЕКРЕТАРЯ", отлично, еще раз повторюсь, речь пойдет о "КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ". Цель звонка - уточнить, насколько это нужно Вашему руководителю. Решение вопроса займет минуту, и мы сможем сэкономить время друг друга. Как на это смотрите?
      - Я понял, вы мне все равно вышлите черновик, я посмотрю и передам руководству
        - Хорошо, тогда сегодня в течение дня я вышлю всю информацию. На какую почту высылать
          - Диктует почту
            - Отлично, а завтра сможете подробно изучить информацию?
              - Да (или называет дату, когда изучит)
                - Хорошо, тогда чуть позже я вам перезвоню и помогу ответить на возникшие вопросы.
          - Если называет общую корпоративную, выяснить, как он сможет гарантировано получить и изучить письмо, какие пометки в письме или в теме для этого сделать.

ЕСЛИ РАЗГОВОР СО СПЕЦИАЛИСТОМ (Компетентен, но не принимает решение. Например, специалист отдела снабжения)

**Обработка возражения сводится к возражению "Что вы хотели?"**

### Нас это не интересует

- - Я правильно понимаю, что в вашу компетенцию входит принятие решений о "СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ" в вашей компании?
  - - Разумеется, не интересно. Какой, скажите, может быть интерес, если ваш директор не посмотрел, не внедрил и не получил результаты? Моя задача показывать, его задача оценивать. Поэтому соедините меня с ним. Он у себя сейчас?
- - Я понимаю, что ваша задача - это фильтровать неперспективные предложения. И также понимаю, что из-за колоссального количества входящей корреспонденции подавляющее большинство без разбора попадает в корзину. Думаю, ваше руководство оценит, если благодаря вам оно сможет "УКАЗАТЬ КЛЮЧЕВУЮ ВЫГОДУ". Как зовут руководителя вашего?
- - Скажите, как могу к вам обращаться?
  - Называет Имя
    - Отлично, "ИМЯ СЕКРЕТАРЯ", поясню еще раз. Речь пойдет о "УКАЗАТЬ КЛЮЧЕВУЮ ВЫГОДУ". Скажите, "ИМЯ СЕКРЕТАРЯ", кто в Вашей компании отвечает за вопрос "УКАЗАТЬ НАПРАВЛЕНИЕ" (например закупки, маркетинговое развитие и т.д.)?

### У вас предложение какое-то?

- не отвечать "да" - в этом случае будет "подстройка снизу"
- не отвечать "нет" - это не правда

### А нам это вообще зачем нужно?

- Вы получите "ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА/УСЛУГИ С ПОКАЗОМ ЦЕННОСТИ" В нашей компании существуют специальные условия *Тестового использования/закупки/внедрения*, не понравится - отхажитесь в любой момент, то есть не теряете ничего. Так кто у вас ответственный за "УКАЗАТЬ НАПРАВЛЕНИЕ" (например закупки, маркетингового развития и т.д.)?

### У нас уже есть компания, с которой мы работаем. Нас все устраивает.

- ИМЯ, сейчас вам не нужно ни от кого отказываться. Речь идет о тестовой партии небольшого объема (бесплатном тестовом периоде и т д), во время которой вы поймете, насколько вам удобней с нами сотрудничать. Как говорится не попробуешь - не узнаешь. Кто у вас решает данные вопросы?
- Отказываться от существующих поставщиков вам и не обязательно. Возможное сотрудничество с нами позволит вам защититься от непредвиденных обстоятельств и договориться о дополнительной скидку у нынешнего поставщика. Так кто у вас ответственный по данному вопросу?
  - Мы уже 5 лет без перебоев сотрудничаем
    - Сейчас речь идет о совсем небольшой тестовой партии, во время которой вы без рисков сможете понять, насколько удобно сотрудничать с нами. Если все устроит - будем дальше сотрудничать, нет - продолжите сотрудничество с нынешней компании. В любом случае вы ничего не теряете. Так с кем я могу пообщаться по этому поводу?
      - Я же говорю вам, нас все устраивает
        - **Если продолжает сопротивляться, то проговаривать следующую фразу в жесткой манере**
- - Я правильно понимаю, что в вашу компетенцию входит принятие решений по организации командировок в частности и по планированию бюджета в общем?

### С директором нельзя переговорить, он эти вопросы не решает.

- А кто является ответственным?
  - Отправляйте все на "НАЗЫВАЕТ ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ", мы перезвоним если что

## Типовые возражения

### Обязательно сравним с нашим действующим партнером

**Может возникнуть в контексте: "Отправляйте на электронную почту, мы сравним цены"**

- Я правильно понимаю, что в вашей компетенции находится принятие стратегических решений по партнерским отношениям и планирование бюджета компании?
  - Да
    - Отлично, в какие сроки сможете сравнить цены?
      - Называет дату
      - Мы вам сами перезвоним
        - Вы знаете, я сам так часто говорю, когда хочу вежливо отказать. Подскажите, увидели ли вы потенциальные преимущества сотрудничества с нами, или стоит что-то дополнительно пояснить?
          - **предполагается отрицательный настрой секретаря**
          - Озвучить выгоды, если они не были упомянуты ранее
          - если были сказаны, задать вопрос: Что скажете по поводу выгодности нашего предложения для вас?
            - Мы посмотрим обязательно
              - То есть, я так понимаю, потенциальный интерес есть у вас к сотрудничеству? Осталось только по каким-то критериям анализ провести?
                - Да
                - Подскажите, пожалуйста, что для вас наибольшую важность представляет кроме цен? Я вам сейчас конкретные комментарии дам, чтобы вам не нужно было вкладывать много своего времени на изучение КП
                - Ответ оппонента
                - Пояснения менеджера
                - Отлично, вроде все точке над i расставили, подскажите, сейчас вам суть предложения более ясной стала?
                - Да
                - Хорошо, Тогда я вам в течение часа все вышлю, и завтра помогу на все вопросы ответить, которые возникли
                - Ок
                - Всего доброго
                - До свидания
  - Нет
    - Тогда соедините, меня, пожалуйста, с человеком, которые решает данные вопросы. Если ему интересно это в принципе, то я уточню пару вопросов для уже подготовленного КП и все вам вышлю. Как зовут его?
- Или: Подскажите, а сравнивать цены вы будете или кто-то из вашего руководства?
  - (Или) Вы знаете, иногда случается, что почта до клиента не доходит, хотя и помещается в папку "отправленные", и во-вторых, у вас могут возникнуть какие-либо вопросы, из-за которых часть выгод для вас перестанет быть очевидной. Давайте так поступим: я вам в течение часа все отправлю, а завтра в первой половине дня наберу и помогу на все вопросы ответить. Договорились?
    - Хорошо
      - Имя, подскажите, пожалуйста, свою личную почту, чтобы информация гарантировано до вас дошла, и телефон, по которому я напрямую смогу с вами связаться?
        - Клиент дает контакты
          - Отлично, тогда все доброго вам!
            - До свидания

### А нам это вообще зачем нужно?

- Вы получите "НЕБОЛЬШОЕ ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА/УСЛУГИ И КЛЮЧЕВЫХ ВЫГОД" Мы готовы предложить тестовую(ое) закупку/использование, не понравится - можете отказаться в любой момент. Так кто у вас ответственный за "УКАЗАТЬ НАПРАВЛЕНИЕ"?

### Я подумаю

- Если совершается повторный звонок клиенту и с ним установлены дружеские доверительные отношения, то возможно использование следующих фраз. В противном случае они будут восприниматься как манипуляция
  - - Я подумаю
    - Что вызывает необходимость подумать? Давайте прямо сейчас решим возникшие вопросы
  - - Я подумаю
    - Подскажите, какие еще дополнительные моменты мне стоит пояснить, чтобы у вас образовалась целостная картина видения ситуации?
- Обработка с целью сдвинуть разговор с мертвой точки
  - - Вы знаете, я сам так говорю, когда вежливо хочу отказать. И говорю я так тогда, когда не вижу смысла для себя в дальнейшем сотрудничестве. Подскажите, вы смогли увидеть выгодные стороны нашего потенциального взаимодействия?

### Мы израсходовали весь бюджет

- -Хорошо. Предположим, вы точно знали бы, что проект (сотрудничество и т.д.) принесет вам ожидаемую прибыль. Насколько вам было бы интересно внедрение проекта в таком случае?
  - Интересно
    - Тогда давайте поступим следующим образом: "ОПИСАТЬ ПОШАГОВО ПЕРВЫЕ ШАГИ В РАМКАХ СОТРУДНИЧЕСТВА" (в идеале - бесплатный тестовый доступ, тестовая партия и т.д.). После этого вы уже точно сможете принять окончательное решение, что скажете?
      - Да согласен
        - Отлично! В таком случае предлагаю провести встречу, чтобы более детально все обсудить + я подробно расскажу как "УКАЗАТЬ КЛЮЧЕВУЮ ВЫГОДУ". Когда Вам будет удобно встретиться, В четверг во второй половине дня сможете?

### Используем другую аналогичную систему (уже есть поставщики)

- Отлично, тогда позвольте уточнить у вас - вы имеете эксклюзивного провайдера (поставщика) или же готовы рассматривать сотрудничество с другими, если условия для вас будут более выгодными?
  - Эксклюзивный
    - Ок, тогда в этом случае я отправлю вам подробное описание "УКАЗАТЬ ТОВАР/УСЛУГУ", его выгод и конкурентного преимущества. Ведь никогда не будет лишним иметь запасной вариант
  - Готовы
    - Хорошо, в таком случае позвольте уточнить у вас пару моментов для того чтобы понять, сможет ли мое предложение быть для вас более выгодным. Вы не против?
      - Не против
        - Отлично, подскажите, какие критерии являются для вас наиболее важными? Из основных могу отметить "УКАЗАТЬ КЛЮЧЕВЫЕ ВЫГОДЫ".
- ИМЯ, сейчас вам не нужно ни от кого отказываться. Речь идет о тестовой партии небольшого объема (бесплатном тестовом периоде и т д), во время которой вы поймете, насколько вам удобней с нами сотрудничать. Как говорится не попробуешь - не узнаешь. Что скажете, ИМЯ?
- Отказываться от существующих поставщиков вам и не обязательно. Возможное сотрудничество с нами позволит вам защититься от непредвиденных обстоятельств и договориться о дополнительной скидку у нынешнего поставщика. Как считаете, ИМЯ?
  - Мы уже 5 лет без перебоев сотрудничаем
    - Сейчас речь идет о совсем небольшой тестовой партии, во время которой вы без рисков сможете понять, насколько удобно сотрудничать с нами. Если все устроит - будем дальше сотрудничать, нет - продолжите сотрудничество с нынешней компании. В любом случае вы ничего не теряете. Так с кем я могу пообщаться по этому поводу?
      - Я же говорю вам, нас все устраивает
        - **Если продолжает сопротивляться, то проговаривать следующую фразу в жесткой манере**

### Я вам сам перезвоню (= "Я подумаю")

- Вы знаете, моя работа связана с разговорами по телефону, и вы не сможете до меня дозвониться. Давайте мы обозначим дату следующего разговора, и я вам наберу, хорошо?
- - Вы знаете, я сам так говорю, когда вежливо хочу отказать. И говорю я так тогда, когда не вижу смысла для себя в дальнейшем сотрудничестве. Подскажите, вы смогли увидеть выгодные стороны нашего потенциального взаимодействия?

### Давайте, но попозже

- Имя, я правильно понимаю, что потенциальный интерес в сотрудничестве есть, вопрос только в сроках?
  - Да
    - Отлично, тогда давайте не будем терять время, вы сейчас назовете интересующие вас товары и цены, по которым сейчас их закупаете, я заранее подготовлю КП с выгодными для вас условиями, и мы договоримся о дате нашего следующего шага взаимодействия. Как на это смотрите?
      - Ответ клиента

### Нас не интересует, не хотим ничего менять

- Согласен, что вам не интересны перемены в работе вашей компании, но вам наверняка будет интересна та дополнительная прибыль, которую вы можете извлечь из нашего сотрудничества. Об этом я и хочу с вами поговорить, как на это смотрите?
- Конечно. Моя фирма и лично я вас и не могут интересовать. То что вам действительно может быть интересно - это те деньги, которые вы получите в результате сотрудничества. Об этом я и хочу поговорить, как на это смотрите?

### Обязательно сравним с нашим действующим партнером

- Имя, подскажите, пожалуйста, при взаимодействии с такой компанией что для вас представляет наибольший интерес? "ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ПУНКТОВ" (например, стоимость, срок доставки, качество и т.д.)
  - Ответ клиента
    - Хорошо, "ИМЯ КЛИЕНТА", я правильно понимаю, что если наше предложение будет более выгодно в "УКАЗАТЬ ПУНКТ НАЗВАННЫЙ ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ КЛИЕНТОМ", то вы будете готовы рассмотреть вариант сотрудничества с нашей компанией?
      - В целом да
        - Тогда позвольте я пару слов добавлю о "УКАЗАТЬ ПУНКТЫ НАЗВАННЫЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ КЛИЕНТОМ", чтобы у вас сформировалась полная картина выгод
          - **(ДОБАВЛЕНИЕ МЕНЕДЖЕРА)**--> Это небольшой комментарий к наиболее важному для вас фактору сотрудничества. Об остальном вы сможете спокойно за чашечкой чая в КП прочитать. Имя, подскажите, в какие сроки сможете изучить информацию?
            - Называет дату
            - Мы вам сами перезвоним
              - Вы знаете, иногда случается, что почта до клиента не доходит, хотя и помещается в папку "отправленные", и во-вторых, у вас могут возникнуть какие-либо вопросы, из-за которых часть выгод для вас перестанет быть очевидной. Давайте так поступим: я вам в течение часа все отправлю, а завтра в первой половине дня наберу и помогу на все вопросы ответить. Договорились?
                - Хорошо
                - Имя, подскажите, пожалуйста, свою личную почту, чтобы информация гарантировано до вас дошла, и телефон, по которому я напрямую смогу с вами связаться без объяснения причины звонка вашему секретарю?
                - Клиент дает контакты
                - Отлично, тогда все доброго вам!
                - До свидания

### У вас дорого

- - Скажите, цена - это единственный вопрос, который нужно решить? Все остальное вас устраивает, или есть что-еще?
  - Все устраивает
    - Отлично, смотрите, ИМЯ, если вопрос с ценой мы решаем, то сотрудничество с нами вам интересно?
      - Да
        - Хорошо, мы "УКАЗАТЬ РАЗМЕР СКИДКИ, КОТОРУЮ КОМПАНИЯ ГОТОВА ПРЕДОСТАВИТЬ, ЛИБО БОНУС ИЛИ ЧТО-ТО ПОДОБНОЕ, ЕСЛИ ЕСТЬ ТАКАЯ "
  - Клиент рассказывает о дополнительных моментах, которые надо решить