

# ВОЗРАЖЕНИЕ

КАК ПРИРУЧИТЬ?





# КОСТЮМ

упражнение

Напиши в чат,  
что ты думаешь по поводу этого костюма



Напиши в чат,  
что ты думаешь по поводу этого костюма



Клиент возражает – и это....



**НОРМАЛЬНО**

Не согласен  
с Вашими аргументами



Хочет оставить  
“козырь в рукаве”



Не устраивают  
условия



Хочет  
самоутвердиться



Не устраивает  
цена



Плохое  
настроение



Нет  
потребности



Торгуется



?

ПОЧЕМУ  
ВОЗРАЖАЮТ



## ОТГОВОРКИ

Говорит, чтобы «отвязались»

Я уже застрахован

Не хочу переплачивать



## СКРЫТОЕ

+ или -

Не надо

Мне не интересно



## ИСТИННОЕ

Говорит правду

Дорого

Родственники заплатят

# ПРОЯСНИ ВОЗРАЖЕНИЕ

## ПРЕДПОЛОЖИМ

Предположим, что у вас нет сейчас кредита, в таком случае пользовались ли этой картой?

## ЧТО-НИБУДЬ ЕЩЕ?

Это единственная причина, или что-то еще?

## НАИВНОЕ НАСТАИВАНИЕ

Что вас смущает?



# ИСТИНА VS ЛОЖЬ

выбери любой прием и напиши в чат свой вариант прояснения возражения



НАИВНОЕ НАСТАИВАНИЕ



ЧТО-НИБУДЬ ЕЩЕ?



ПРЕДПОЛОЖИМ



Я пользуюсь наличными



У меня есть карта



Дорого



У вас дорогая страховка



# АЛГОРИТМ ОБРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

1

УТОЧНЕНИЕ

2

ПРИСОЕДИНЕНИЕ

3

АРГУМЕНТ

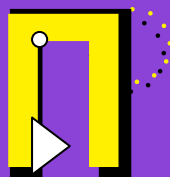
4

ПРИЗЫВ

# ЗАПОМНИТЬ ЛЕГКО



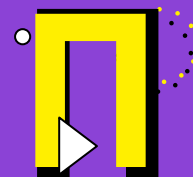
УТОЧНЕНИЕ



ПРИСОЕДИНЕНИЕ



АРГУМЕНТ



ПРИЗЫВ



# СЛОЖНОЕ ВОЗРАЖЕНИЕ

Напиши в чат возражение,  
которые вызывает дискомфорт



Наивное  
настаивание

Истинное

Вопрос

Ложное

Возражение



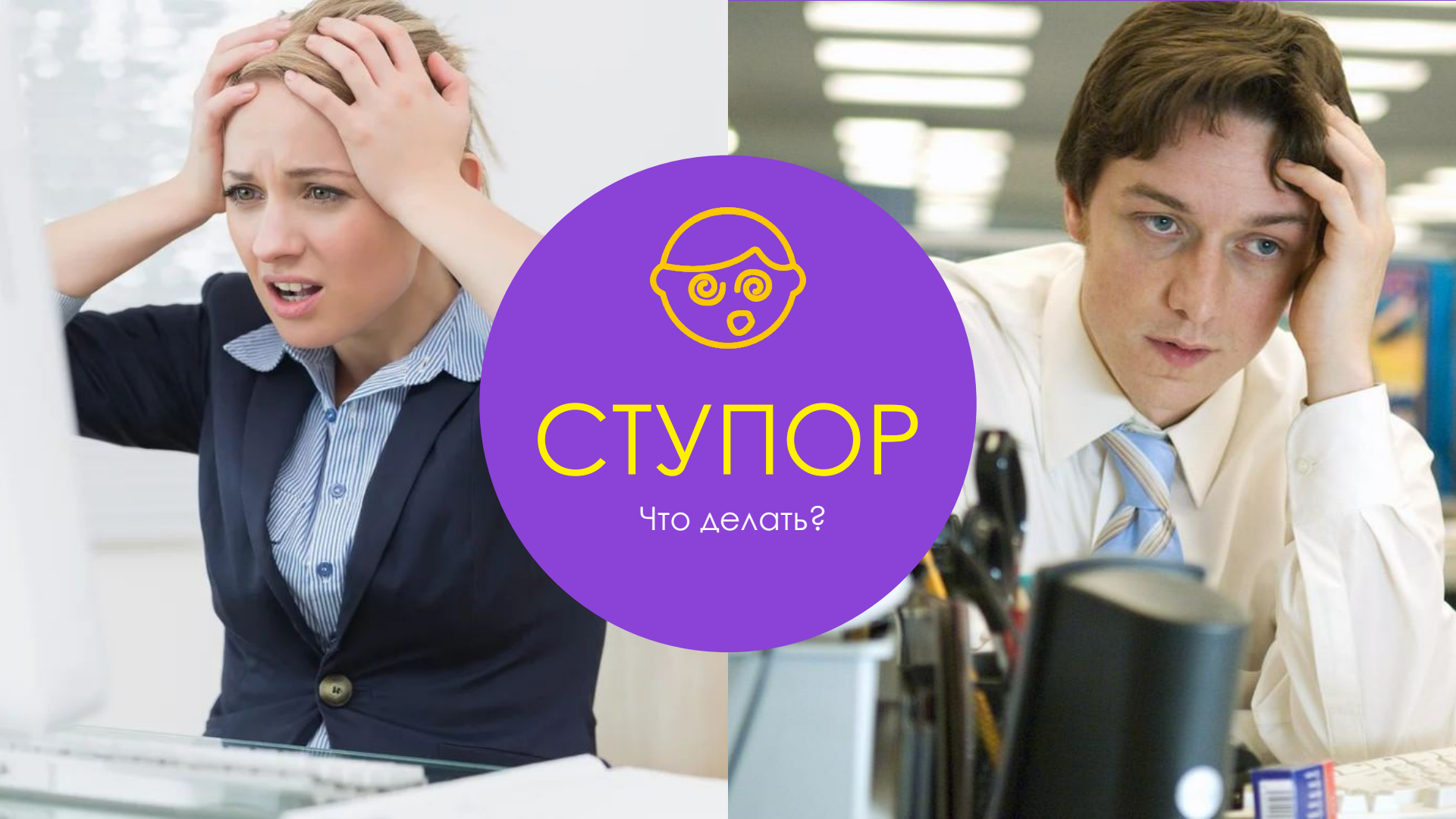
# ТОЧНИ СВОЕ ВОЗРАЖЕНИЕ

Что-нибудь еще?

Отговорка

Предположим

Напиши в чат фразу,  
с помощью которой ты уточнишь своё «сложное» возражение



СТУПОР

Что делать?

ЗАДАЙ ВОПРОС!

В любой непонятной ситуации



Кл: Возражение №1  
Ты: **Что-нибудь еще?**



Кл: Это же еще одна карта  
Ты: **А что вас в этом смущает?**



Кл: У меня карта другого Банка  
Ты: **А что Вам нравится в вашей карте?**



Кл: Это дорого  
Ты: **А как вы думаете, почему такая цена?**

# ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Речь не о..., а о...

Именно поэтому...

Я тоже как вы....

Это нормально....

Да, но то что...не означает что...

Вы сами принимаете решение в этом вопросе

Давайте на этом посмотрим с другой стороны

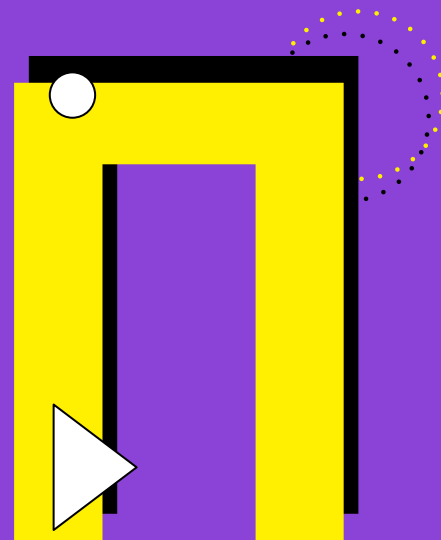
Я тоже хочу разобраться...

Я поняла, о чем вы говорите...

Мне понятны ваши....

Вы хотели спросить, почему.....? Сейчас расскажу....(объяснение)

Согласна, на первый взгляд кажется что..., в тоже время...

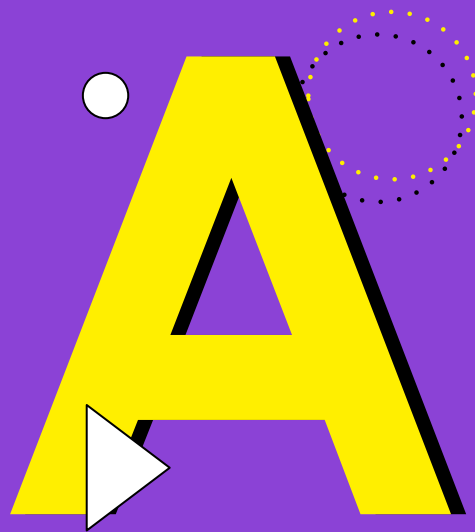






# ТВОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Напиши в чат  
к своему «сложному» возражению



АРГУМЕНТЫ

# СОПРОТИВЛЕНИЯ



Ценовое



Эмоциональное



Негативный опыт



Изменениям



Техническое



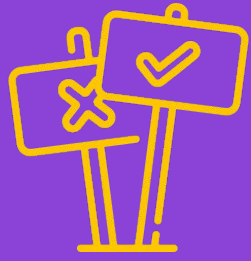
Насыщению

Ценовое

Насильствие

Негативный  
опыт

Техническое



# ТВОЕ СОПРОТИВЛЕНИЕ

Напиши в чат  
какое сопротивление у тебя

Изменениям

Эмоциональное

# ЦЕНОВОЕ ВОЗРАЖЕНИЕ

## 100\$ ДРОБЛЕНИЕ

Стоимость СК составляет не более 10 руб./день

## 100\$ СРАВНЕНИЕ

Стоимость ФЗ равна 15 руб./день, сейчас проезд стоит дороже

## 100\$ А ДЕШЕВЛЕ?

Если считаете, что 3500 дорого для данных видов страхования, могу предложить все те же условия, всего за 2500

## 100\$ АНОНС

Сначала Вам может показаться, что 19 999 руб. дорого, однако давайте расскажу, что входит в стоимость услуги, чтобы развеять ваши сомнения

# СОПРОТИВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМ



## ОТЗЫВЫ / ИСТОРИИ

Наш Клиент рассказывал....  
У меня был случай...



## АВТОРИТЕТ

КР Халва в 2018г признана «картой года»  
Уже свыше 5 млн. клиентов пользуются КРХ



## ДОПУСТИМ

Допустим, Вы оформите сейчас КРХ, что изменится?  
В худшую – ничего. А вот деньги будут работать –  
преумножаться, вы будите гарантировано получать  
кешбек и % на остаток



## ЭВОЛЮЦИЯ

Оформляя КР «Халва» сейчас, Вы сможете купить  
мебель, о которой давно мечтали

# ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОТИВЛЕНИЕ



## ИНЖЕНЕР ИНЖЕНЕРУ

Вы знаете, я не как продавец вам скажу,  
а как человек человеку (женщина женщине),  
это продукт действительно полезный!

Я не первый день работаю в Банке,  
поэтому могу вам сказать, что....



## ВЫГОДЫ, А НЕ СВОЙСТВА

КР Халва дает вам возможность экономить, а именно:  
совершать покупки в рассрочку и не платить %  
снимать свои деньги в любом месте и время без комиссии  
использовать как «вклад», получая %  
И не только это...

Техника ССВ (свойство-связка-выгода)

# СОПРОТИВЛЕНИЕ НАСЫЩЕНИЮ



## ТВОЕ УСТАРЕЛО

Это уже стандартные продукты и услуги, я же Вам предлагаю «карту года -2018», которая позволит Вам экономить и легко ее использовать в повседневной жизни: покупки, оплата ЖКХ, скидки от партнёров, как вклад.



## УДОБНЫЙ МОМЕНТ

Согласитесь, что когда нет острой нужды, то лучше всего принимать правильные решения. Именно поэтому оформите ФЗ сейчас и потом не будете думать как выплачивать вам кредит в сложной ситуации.



# ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОПРОТИВЛЕНИЕ

## ДА..., НО...

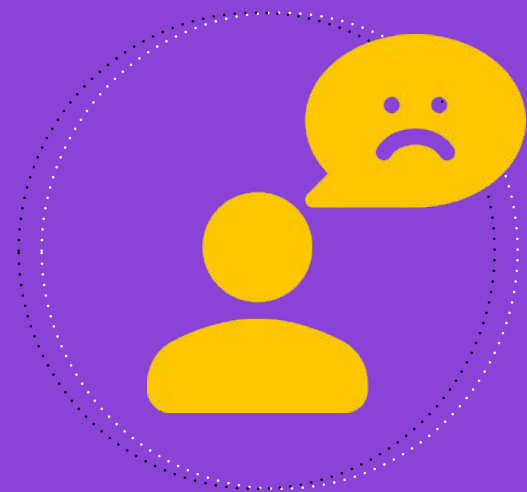
Да, действительно, у Вас есть ФЗ, тем не менее данная программа не распространяется на обязательства в нашем Банке

## ОТОДВИНЬ ИНФОРМАТОРА

Допустим, вы правы, и не все страховые компании делают выплаты. Могу уточнить, кто убедил вас в этом и достаточно ли он компетентен в вопросах страхования и услугах Совкомбанка?

## ОПИСАНИЕ ЭМОЦИЙ

ИИ, вот когда вы на меня так закричали, я даже растерялась. И вот сейчас я соберусь и готов а ответить на все Ваши вопросы



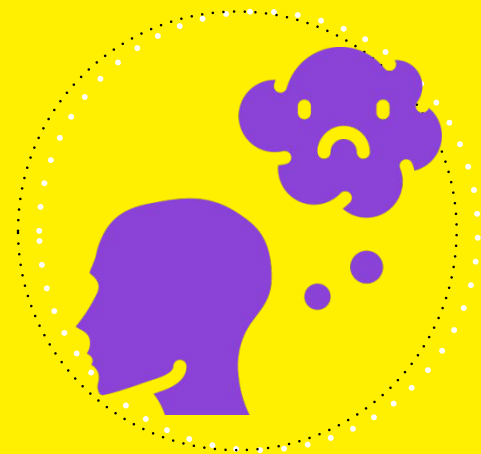
# НЕГАТИВНЫЙ ОПЫТ

## ТОЛЬКО ФАКТЫ

Давайте, вместе разберемся какая карта и для чего вам будет выгодна в использовании?  
Давайте, вместе разберемся какая карта и что именно произошло?

## КАМУФЛЯЖ/ ПОРКА

Видимо, между Вами произошло недопонимание ИИ, по данному сотруднику, поверьте, примут меры, у нас с этим строго



## БЛАГОДАРНОСТЬ

Спасибо, что нашли время, пришли в офис и сообщили об этом

# И ЕЩЕ...ЛАЙФХАКИ



## НУМЕРАЦИЯ АРГУМЕНТОВ

У нас есть несколько причин...

Во –первых,....

Во-вторых.....

В-третьих....

Что скажете?/ Как вам?/ Что думаете?



## СИЛЬНАЯ СТОРОНА

Обычно кэшбэк составляет в банках 2%, у нас 6%

Обычно Клиенты Банкам платят %, а у нас % по КРХ платит Магазин



## ПРЕЦЕДЕНТ

Так или иначе...

Вы в любом случае...

Время от времени...

Наверняка вы периодически...



## ¿ С ГАРАНТИРОВАННЫМ «ДА»

Не так ли..,

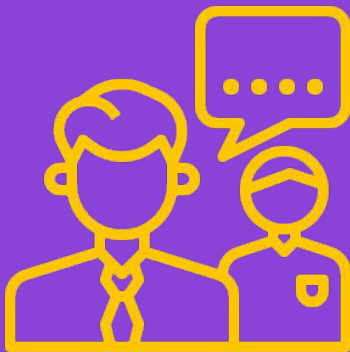
Правда ли....,

Верно, ...,

Согласитесь....,

Вы и сами знаете что....,

Вы наверняка слышали.....,



# ТВОЙ АРГУМЕНТ

Напиши в чат аргумент к своему  
«сложному» возражению



Согласитесь, это удобно/важно ...?  
Слышали когда-нибудь об этом?  
Согласны, что не все так делают?



Согласитесь, спокойнее, когда знаешь, что на страже твоих интересов стоит

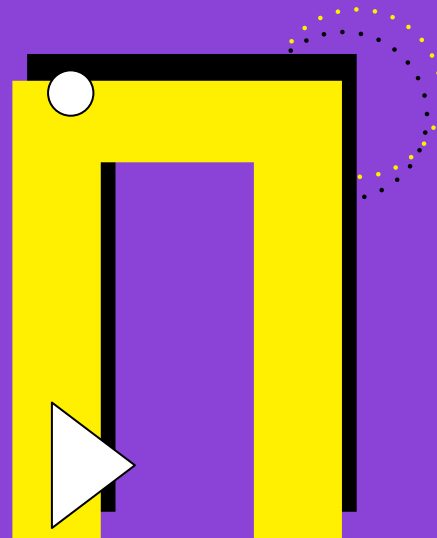
Согласитесь, что это имеет смысл?



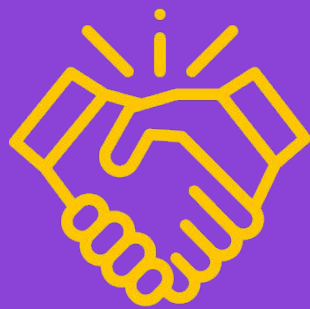
Давайте оформим,  
Не сомневайтесь, приобретайте!  
Оформляем?



Приступим к оформлению  
Давайте паспорт и начнем оформлять заявку!  
Какие еще у вас есть сомнения?



# ПРИЗЫВ



# ТВОЙ ПРИЗЫВ

Напиши в чат призыв к своему  
«сложному» возражению



## ОТВЕТ НА ВОЗРАЖЕНИЕ

Напиши в чат итоговый ответ  
на «сложное» возражение



## УТОЧНИ

### ПРЕДПОЛОЖИМ

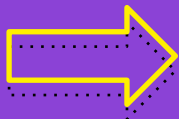
Предположим, что у вас нет сейчас кредита, в таком случае пользовались ли этой картой?

### ЧТО-НИБУДЬ ЕЩЕ?

Это единственная причина, или что-то еще?

### НАИВНОЕ НАСТАИВАНИЕ

Что вас смущает?



**СТОПОР**  
Задавай вопросы:  
Что-нибудь еще?  
А что вас в этом смущает?  
А что Вам нравится...?  
А как вы думаете, почему...?

## ПРИСОЕДИНИСЬ

Речь не о..., а о...

Именно поэтому...

Я тоже как вы....

Это нормально....

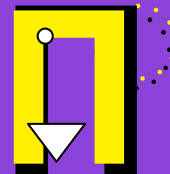
Я поняла, о чем вы говорите...

Да, но то что...не означает что...

Вы хотели спросить, почему.....?

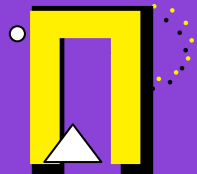
Сейчас расскажу....(объяснение)

Согласна, на первый взгляд кажется что..., в тоже время...



# УПАП

КАК ПРИРУЧИТЬ ВОЗРАЖЕНИЕ?



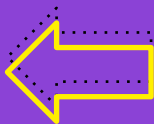
## ПРИЗЫВ

Согласитесь, это удобно/важно ...?

Слышали когда-нибудь об этом?

Согласны, что не все так делают?

Давайте оформим,  
Не сомневайтесь, приобретайте!  
Оформляем?



## АРГУМЕНТ



### А ДЕШЕВЛЕ?

Если считаете, что 3500 дорого для данных видов страхования, могу предложить все те же условия, всего за 2500

### АНОН

Сначала Вам может показаться, что Х Р. дорого, однако давайте расскажу, что входит в стоимость, чтобы развеять ваши сомнения

### ДА..., НО...

Да, действительно, у Вас есть ФЗ, тем не менее данная программа не распространяется на обязательства в нашем Банке

### ИНЖЕНЕР ИНЖЕНЕРУ

Вы знаете, я не как продавец вам скажу, а как человек человеку..

### ДОПУСТИМ

Допустим, Вы оформите сейчас..., что изменится? В худшую – ничего. А вот если....





Как настроение?

Что зацепило твое внимание?

Что начнешь применять с завтра?

Человек все еще молод, пока может учиться,  
приобретать новые привычки  
и сносить возражения

Мария фон Эбнер-Эшенбах, австрийская писательница