



concept

marketing & vanzari

MÂNUIREA OBIECȚIILOR - Exerciții

		D ETERMINĂ <u>OBIECȚIA REALĂ</u>	Î NȚELEGE <u>OBIECȚIA</u>	V ERIFICĂ <u>OBIECȚIA</u>	4) R EZOLVA
		Ai înțeles dacă obiecția e reală sau falsă? "Înțeleg că vă referiți la... Mai e și altceva?" "văd că sunteți preocupați de... Altceva?" "Întrebați dacă ... funcționează pt. Dvs. E singură Dvs. Întrebare?"	Ai rafinat obiecția așa încât să o înțelegi? "poți să-mi zici mai mult?" "poți să fii mai specific / la ce anume te referi?" "Nu sunt sigur că înțeleg clar ce vrei să spui."	Ai verificat obiecția? Esti sigur ca este obiecția reala a clientului? "deci problema Dvs. este.... Corect?" "pare ca intrebati despre... Am dreptate?" "atunci ceea ce vreti sa aflati e... Asa e?"	Cum ai rezolvat-o? "pe baza experientei mele, indraznesc sa sugerez sa..." "un client in aceeasi situatie cu a Dvs. actuala a facut..." "daca acceptati propunerea mea veti avea ...(beneficii)"
1.	"Mai lasă-mă să mă mai gândesc."				
2.	"Sunt ocupat."				
3.	"Vorbește mai întâi cu patronul".				
4.	"Aș vrea să mai aștept încă o lună".				
5.	"Nu mă interesează".				
6.	"Produsele pe care le cumpărăm acum sunt bune".				
7.	"Suntem multumiți cu ce avem acum."				
8.	"Ai prețuri mai mari ca la Metro."				
9.	"Nu îmi pot permite."				
10.	"Produsul concurentului vostru e mai bun."				
11.	"Nu vreau să-mi asum riscul de a schimba".				

12.	“Îmi pare rau, dar nu putem cumpăra de la Dvs.”				
13.	“Ai prețuri mai mari decât concurența ta.”				
14.	“N-am bani.”				
15.	“N-am destul loc unde să le pun.”				
16.	“Clienții mei sunt săraci. Nu-și pot permite produsele tale.”				
17.	“20% adaos – ce-mi sugerezi tu- e prea puțin. Nu sunt de acord.”				
18.	“Nu-mi place nici fața ta, nici firma ta. Esti arogant și încrezut.”				
19.	“Trebuie să mă mai gândesc. Nu sunt sigur că ideea ta îmi convine.”				
20.	“Vreau un discount.”				
21.	“Cumpăr dacă îmi dai un discount de 10%.”				
22.	“Niciodată n-am să plătesc la prețul de listă.”				