

## Работа с возражениями клиента.

На этом мы акцентируем внимание, так как настоящая продажа начинается тогда, когда клиент высказывает возражение.

### Что такое возражение?

Возражение – это реакция клиента, его мнение, чаще несогласие с твоей точкой зрения.

Возражения не рождаются просто так. Каждый из нас мыслит образами. Представь, что тебе агент по недвижимости сказал: «Интересная квартира». Что ты себе представил? У каждого из нас представление о «прекрасном» своё. Агент имел в виду месторасположение, близкое к центру, и невысокую стоимость при этом. А ты уже себе нарисовал, к примеру, хороший ремонт и бабушку-консьержку на входе. Пришел на осмотр – а картинка не совпала с увиденным. ☹ Просто какое-то «Найди 10 отличий»! Ну и в меру твоего темперамента и воспитания, ты и сказал своему агенту:

**Вы вообще меня слушали?!**

**Мне не нравится!**

**Это не  
моё!**



**А в другом агентстве мне  
помогут**

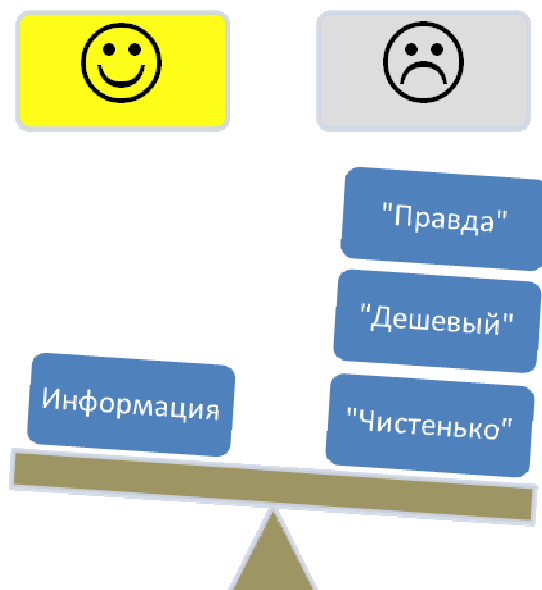
**Не хочу!**

**Сколько можно  
тратить моё и  
своё время???**

И это только один пример. Представь, что каждое возражение клиента, имеет свою причину. Например, причина этих шести возражений – это недостаток информации. Согласись, что нелепо потерять клиента просто из-за того, что он себе что-то там надумал?

## Как мы говорим?

Как- как? Как придется, так и говорим. Привыкли так говорить, или считаем, что это понятно и доходчиво. Например, «В этой квартире, правда, ремонт дешевый, зато чистенько».



Давай посмотрим, какое значение имеет эта фраза. Исходить будем из позитивного или негативного эффекта.

Агент дал информацию по объекту. И это «+». Информация, конечно, так себе. Ну что значит «Дешевый ремонт»? Из отечественных материалов? С обоями в горошек? Не капитальный? «Дешевый» - это как? Каждый нарисует в своей голове свою картинку

Ну а дальше одни «косяки».

Для чего было сказано слово «правда» - ну как бы оправдался агент. Ну вот уж извините, только такое в наличии. А зачем нам оправдываться? Уж какая есть квартира, с такой lfi будем работать. Да, не евроремонт, и вместе с тем и клиент не переплачивает за барселонскую мозаику и неапольский мрамор. Стыдиться и оправдываться перед клиентом за объект не нужно. Во всем есть свои плюсы!

Слово «дешевый» совсем не годится для нашего лексикона. Какое значение у этого слова? Чаще мы, услышав это слово, представляем не доступную стоимость, а плохое качество. Предлагаю заменить это совершенно неэффективное слово на «экономичный».

«Чистенько» - слово с ноткой пренебрежения. Вообще не рекомендую употреблять слова уменьшительно - ласкательных форм. Все эти квартирки, домики, справочки, документки и балкончики совсем не вяжутся с таким серьезным делом, как купля - продажа жилья.

Как видишь, важно не только то, что мы говорим, но и как мы это делаем!

Ты наверное слышал, что лучшая импровизация всегда заготовлена заранее. Набор возражений ограничен. Стоит подготовиться к ответу на каждое из них, и вот тебя уже никто не догонит в продажах! 😊

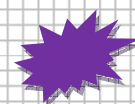
## Доктор прописал.

Итак, больной, дышите.. не дышите.. Сделайте глубокие вдох и выдох! На что жалуетесь? Таак, когда слышите возражение клиента, мучают покалывания в районе груди, повышенное сердцебиение, депрессия, потеря аппетита и руки сами собой опускаются. Ну что же, случай распространенный. Главное, что вовремя обратились.

Итак, выписываю рецепт:

### Рецепт.

- 1.Выслушай клиента, не перебивая.
- 2.Выяви причину возражения
- 3.Присоединись к возражению.
- 4.Приведи аргумент.
- 5.Запроси реакцию.



Ну и общие рекомендации. Когда слышишь возражение, не переживай. Не относи на свой счет негатив, который порой выливает на тебя клиент. Будь спокойным и уверенным. Ведь именно ты, а не клиент, знаешь об этой квартире все! Именно ты профессионал. Это тебе раз плюнуть – продать квартиру. Только когда ты уверен в своем успехе, ты сможешь убедить клиента! Ну и конечно, нужно выполнять всё, что написано в рецепте!

Ну а теперь несколько примеров!

## Дорого!

1. *Выслушай, не перебивая.*
2. *Выяви причину возражения:* «Что именно Вас смущает?», если клиент сам не объяснил своё возражение. Если объяснил, переспроси: «Я правильно Вас понял, Вас смущает..?» и повторите его слова.

Что бы это значило?	Твой ответ :
У нас нет столько денег	<p>3. <i>Присоединись:</i> Благодарю Вас за информацию</p> <p>4. <i>Аргументируй:</i> Я обязательно учту Ваши пожелания при дальнейшем поиске.</p> <p>5. <i>Запроси реакцию:</i> А Вы рассматриваете вариант ипотеки?</p>
Это слишком большая цена для такой квартиры	<p>3. <i>Присоединись:</i> Да, стоимость квартиры составляет (..) рублей</p> <p>4. <i>Аргументируй:</i> при этом давайте посмотрим, что включает в себя цена квартиры: (район, этаж, тип дома, год постройки и пр.)</p> <p>5. <i>Запроси реакцию:</i> Вы согласны, что это адекватная стоимость для такой квартиры?</p>
Мы в газете видели такую же, только на 300 тысяч дешевле	<p>2. <i>Выяви причину возражения:</i> Подскажите, в какой именно газете?</p> <p>3. <i>Присоединись:</i> Спасибо, что сказали</p> <p>4. <i>Аргументируй:</i> Я немедленно проверю эти сведения у клиента-продавца. Дело в том, что иногда нечистоплотные компании прибегают к искусственному занижению стоимости объекта, чтобы привлечь клиента, а потом извиняются и говорят, что продавец поднял стоимость. Наша компания имеет безупречную репутацию именно потому, что мы не используем в своей работе сомнительных инструментов.</p> <p>5. <i>Запроси реакцию:</i> Итак, Вы подождете, пока я проверю?</p>
Мы рассчитывали на сумму поскромнее	<p>3. <i>Присоединись:</i> Благодарю Вас за информацию.</p> <p>4. <i>Аргументируй:</i> На данный момент квартиры по Вашему запросу имеют стоимость (...).</p> <p>5. <i>Запроси реакцию:</i> Может быть пересмотрим Ваш запрос? Я Вам помогу сориентироваться в рынке недвижимости.</p>
Мы не знали, что квартиры сейчас такие дорогие!	<p>3. <i>Присоединись:</i> Да, ситуация на рынке постоянно меняется, неизменно одно – стоимость жилья растет.</p> <p>4. <i>Аргументируй:</i> Давайте я коротко расскажу об актуальной ценовой политике, которая сложилась на нашем рынке.</p> <p>5. <i>Запроси реакцию:</i> Согласитесь, это полезная информация?</p>

## Большая комиссия!

1. *Выслушай, не перебивая.*
2. *Выяви причину возражения:* «Что именно Вас смущает?», если клиент сам не объяснил своё возражение. Если объяснил, переспроси: «Я правильно Вас понял, Вас смущает..?» и повторите его слова.

Что бы это значило?	Твой ответ :
Мы не понимаем, за что такие большие деньги?	<p><i>3.Присоединись:</i> Спасибо, что затронули этот вопрос.</p> <p><i>4. Аргументируй:</i> В стоимость наших услуг включен не только поиск подходящих Вам объектов, их осмотр и гарантии безопасности сделки, а также реклама объектов в СМИ (+наружная реклама), услуги юриста, помощь в оформлении документов.</p> <p><i>5. Запроси реакцию:</i> Вы согласны, что сделка по купле-продаже квартиры не простой процесс?</p>
Ваша комиссия дороже, чем в другом агентстве.	<p><i>2. Выяви причину возражения:</i> «Откуда у Вас такая информация?»</p> <p><i>3.Присоединись:</i> Спасибо, что затронули этот вопрос.</p> <p><i>4. Аргументируй:</i> Действительно, некоторые агентства снижают стоимость своих услуг для привлечения клиентов. Однако со стоимостью снижается и ответственность данной компании за сделку. Они берут количеством сделок.</p> <p><i>5. Запроси реакцию:</i> Согласитесь, что в нашем деле важно не количество, а качество?</p>
Мы не знали, что агентства недвижимости столько берут.	<p><i>3.Присоединись:</i> Да, конечно, не все наши клиенты, когда приходят, точно знают стоимость наших услуг</p> <p><i>4. Аргументируй:</i> и вместе с тем, прошу обратить Ваше внимание, что в стоимость наших услуг включен не только поиск подходящих Вам объектов, их осмотр и гарантии безопасности сделки, а также реклама объектов в СМИ (+наружная реклама), услуги юриста, помощь в оформлении документов.</p> <p><i>5. Запроси реакцию:</i> Вы согласны, что сделка по купле-продаже квартиры не простой процесс?</p>

## Последний этаж не хочу!

1. *Выслушай, не перебивая.*
2. *Выяви причину возражения:* «Что именно Вас смущает?», если клиент сам не объяснил своё возражение. Если объяснил, переспроси: «Я правильно Вас понял, Вас смущает..?» и повторите его слова.

Что бы это значило?	Твой ответ :
Холодно	<p><i>3.Присоединись:</i> Да, действительно, многих это смущает.</p> <p><i>4. Аргументируй:</i> Вместе с тем в этой квартире автономное отопление (технический этаж, утепленный фасад, полы с подогревом, возможность увеличить количество секций в батареях-радиаторах). Это делает проживание в ней комфортным.</p> <p><i>5. Запроси реакцию:</i> А отсутствие соседей сверху дарит ещё одно преимущество, Вы согласны?</p>
Боюсь, крыша будет протекать	<p><i>3.Присоединись:</i> Да, действительно, многие этого опасаются.</p> <p><i>4. Аргументируй:</i> Вместе с тем мы можем узнать (я узнавал), делался ли капитальный ремонт крыши, были ли случаи затопления.</p> <p><i>5. Запроси реакцию:</i> Согласитесь, что соседи сверху доставляют неудобства чаще?</p>
Высоко, а лифта нет	<p><i>3.Присоединись:</i> Да, действительно, многих это смущает.</p> <p><i>4. Аргументируй:</i> Вместе с тем обратите внимание, что чем выше этаж, тем на нём чище и ходит меньше людей.</p> <p><i>5. Запроси реакцию:</i> Обиднее, когда есть лифт и он работает с перебоями, Вы согласны?</p>
А если лифт сломается	<p><i>3.Присоединись:</i> Да, действительно, в жизни бывает и такое.</p> <p><i>4. Аргументируй:</i> Вместе с тем это происходит нечасто.</p> <p><i>5. Запроси реакцию:</i> Согласитесь, что соседи сверху доставляют неудобства гораздо чаще?</p>
В панельном доме летом жарко, а зимой холодно	<p><i>3.Присоединись:</i> Да, действительно, бытует такое мнение.</p> <p><i>4. Аргументируй:</i> Вместе с тем это компенсируется стоимостью квартиры.</p> <p><i>5. Запроси реакцию:</i> А отсутствие соседей сверху дарит ещё одно преимущество, Вы согласны?</p>