

рекламу на радио. Вначале человек отказывался, но потом решил попробовать. Сейчас он каждый месяц заказывает пакет (идет описание пакета рекламных услуг) и говорит, что за последнее время благодаря рекламе у него ощутимо выросло число клиентов.

Шаг 7. Завершение и переход к действиям.

- Мы можем прямо сейчас позвонить ему (герою истории) и поговорить на эту тему.
- Не надо. Лучше расскажите о ваших условиях.
- Вам рассказать только о радиорекламе или о комплексных рекламных пакетах?

Продажа косметики

Пример взят из практики работы независимых консультантов по красоте одной из известных американских фирм, работающих на нашем рынке. Девушки-консультанты проводят ознакомительные презентации косметики, в процессе которых они получают множество различных возражений. Вот одно из них.

Шаг 1. Клиентка говорит консультанту:

- Спасибо. Мне вообще не нужна косметика. У меня и так все в порядке.

Шаги 2 и 3. Консультант присоединяется к клиентке и затем задает уточняющий вопрос к словам «не нужна»:

- Замечательно, что у вас все в порядке. А на каком основании вы решили, что косметика вам вообще не нужна?

— У моей мамы и бабушки была хорошая кожа, значит, и у меня будет.

Можно продолжить процесс уточнения и задать следующие вопросы.

1. Вопрос на уточнение неопределенного прилагательного: «Что значит “хорошая кожа”?»

(Ведь в нашем представлении хорошая кожа — это такая же, как на картинках в журнале, ровная, гладкая, упругая, загорелая. А у клиентки может быть представление, что пара прыщиков и морщинки — это нормально, это «хорошая кожа».)

2. Вопрос на понимание причинно-следственной связи: «Откуда (на каком основании) вы знаете, что если у вашей мамы и бабушки все было в порядке, то и у вас будет то же самое?»

А можно, не уточняя больше ничего, перейти к 4 этапу раскрутки возражения. Для этого уже все есть.

Шаг 4. Извлечение корня. Раскрутка возражения.

В полученном от клиентки объяснении прослеживается четкая структура: «У мамы и бабушки так было — значит, и у меня так будет».

Фактически клиентка ставит знак равенства между собой и своими близкими по женской линии. Здесь уже просматриваются два варианта работы.

Вариант 1. Показать генетическое различие между мамой и дочкой.

— Скажите, ведь у вас еще был и отец, не так ли?

— Ну да.

— Значит, у вас есть и его гены, ведь так?

— Да.

— Тогда откуда вы знаете, что у вас будет точно такая же кожа, как у мамы или бабушки?

Вариант 2. Можно применить метафоры.

- √ Правильно я понимаю, что если у вашей мамы был всегда 52-й размер, то и вы обязательно будете 52-го размера?
- √ Правильно я понимаю, что если у вас рост 175 сантиметров, а у мамы 168, то и вы в ближайшее время станете ниже ростом?

Шаг 5. История (здесь логичнее вначале рассказать историю, и только затем сделать презентацию и привести факты).

— Вы знаете, бывают разные случаи. Ко мне недавно приходили мама и дочка. Так вот у мамы абсолютно гладкая кожа. А у дочки проблемы. После использования нашей системы кожа стала более гладкой и похожей на мамину. Они сейчас обе мои клиентки.

Шаг 6. Презентация и факты.

Дальше идет презентация фирмы и косметики. Особое внимание уделяется тому, что данная косметика специально создана для повседневного ухода за кожей лица и тела. И она не столько лечит или маскирует, сколько ухаживает и сохраняет кожу молодой и упругой долгие годы. Кроме того, вполне можно также привести несколько известных примеров тех женщин, которые имеют от природы хорошую кожу и при этом постоянно следят за ней и ухаживают за ней.

Для другой клиентки, возможно, необходимо будет рассказать о лечебном эффекте и гипоаллергенности предлагаемых кремов. Но данной даме лучше рассказывать просто об уходе за кожей.

Шаг 7. Завершение и переход к действиям.

— Чтобы вы убедились во всем сами, мы просто можем встретиться, и тогда вы попробуете нашу продукцию. Когда вам будет удобно, чтобы я подошла к вам, — сегодня вечером или завтра в течение дня?

Продажа недвижимости

Ситуация.

Риелтор находит для клиента квартиру. При оглашении цены за услуги агентства в 5 процентов комиссионных клиент возмущается.

Шаг 1. Выслушивание возражения до конца.

— Почему у вас такие цены? Стоимость услуг в других агентствах города гораздо ниже. Можно всего лишь за 500 у. е. оформить любую квартиру.

Шаг 2. Понимание.

— Я понимаю вас. Даже при солидных покупках хочется сэкономить.

Шаг 3. Задаем уточняющие вопросы.

Прежде чем задать уточняющий вопрос, давайте сделаем некоторое исследование возможных направлений