



ТЕХНОЛОГИИ
ЗАКРЫТИЯ
ВОЗРАЖЕНИЙ .
5 СДЕЛОК ИЗ 10

2019

ПРИЧИНЫ ВОЗРАЖЕНИЙ

- СЛАБАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ
- ОТСУТСТВИЕ КОНТРОЛЯ
- НЕПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫЙ ПОДХОД
- НЕ ВЫЯВЛЯЕТСЯ РЕАЛЬНАЯ ПОТРЕБНОСТЬ ПОКУПКИ
- ЛОВЯТСЯ НА ЛОЖНОМ ВОЗРАЖЕНИИ
- НЕТ ВЫБОРА ВАРИАНТОВ ДЛЯ КЛИЕНТА
- НЕЗНАНИЕ ВСЕХ ПЛЮСОВ И НЕУМЕНИЕ ЗАКРЫВАТЬ МИНУСЫ
- ШАБЛОННЫЕ ВОПРОСЫ И НЕЗАИНТЕРЕСОВАННЫЙ РАЗГОВОР
- МОНОЛОГ РИЭЛТОРА
- НЕУМЕЛАЯ ДЕМОНСТРАЦИЯ ОБЪЕКТА
- НЕУМЕНИЕ ЗАДАВАТЬ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

ПРИЧИНЫ ВОЗРАЖЕНИЙ

- НЕУМЕНИЕ СЛУШАТЬ И ПОЛЬЗОВАТЬСЯ СЛОВАМИ КЛИЕНТА
- ЖЕЛАНИЕ ПРОДАТЬ, КЛИЕНТ ЧУВСТВУЕТ СТРАХ
- НЕ ОПРАВДАНА ЦЕНА ОБЪЕКТА
- ЕСЛИ ВКЛЮЧАТЬСЯ В ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА
- ПРОДАВЕЦ НЕ МОТИВИРОВАН
- ПРОДАВЕЦ СЛИШКОМ НАПОРИСТЫЙ
- ПРОДАВЕЦ НЕ НАШЕЛ ОБЩЕГО С КЛИЕНТОМ
- КЛИЕНТ ЧУВСТВУЕТ СЛАБАКА ПЕРЕД СОБОЙ

ПОЧЕМУ ВАМ ВОЗРАЖАЮТ

ИСТИННЫЕ ВОЗРАЖЕНИЯ

1. СДЕДСТВИЕ ПРОШЛОГО НЕГАТИВНОГО ОПЫТА
2. КОНСЕРВАТИЗМ КЛИЕНТА
3. КЛИЕНТ НЕДОСТАТОЧНО УБЕЖДЕН
4. НЕ УДОВОЛЕТВОРИЛИ КЛИЕНТА

ПОЧЕМУ ВАМ ВОЗРАЖАЮТ

ЛОЖНЫЕ ВОЗРАЖЕНИЯ

1. ДЫМОВАЯ ЗАВЕСА
2. ВСЕГДА ВОПРОС ЦЕНЫ

НИЧЕГО НЕ ЗНАЧАЩИЕ ВОЗРАЖЕНИЯ

1. РАСХОЖДЕНИЯ ЛИЧНОГО
2. ПРИСТРАСТИЯ
3. ВКУС

ШИВОРОТ НАВЫВОРОТ

- 1. ПОДПИСЫВАЕМ КОНТРАКТ
- 2. ЗАКРЫВАЕМ СДЕЛКУ
- 3. ВЫТАСКИВАЕМ ЗАРАНЕЕ ВОЗРАЖЕНИЯ
- 4. ПРЕЗЕНТУЕМ КОМУ-ТО ВСЕ ОБЪЕКТЫ
- 5. ЗАДАЕМ КАКИЕ-ТО ВОПРОСЫ
- 6. ЗНАКОМИМСЯ
- 7. ПРИВЕТСТВУЕМ

УСТРАНИТЬ ПРИЧИНЫ

- ЕСЛИ ЕСТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ПРЕДУСМОТРЕТЬ ВОЗРАЖЕНИЯ, ТО КАК ЭТО СДЕЛАТЬ....
- ЕСЛИ ВЫ СМОГЛИ ОТКРЫТЬ КЛИЕНТА, ЧТО ВЫ СМОЖЕТЕ УЗНАТЬ....
- КАКИМ СПОСОБОМ ЗАКРЫВАТЬ ВОЗРАЖЕНИЯ
- -
- -
- -

ТЕХНОЛОГИЯ

1. НЕЙТРАЛИЗУЕМ

Я ВАС ПОНИМАЮ

Я ПОНИМАЮ ВАШИ ЧУВСТВА

ВПОЛНЕ ПОНЯТНЫЙ АРГУМЕНТ

2. ЗАДАЙТЕ ВОПРОС

ПОЧЕМУ ВЫ ТАК ДУМАЕТЕ

А ЧТО ПРОИЗОШЛО

КОГДА ЭТО БЫЛО

ТЕХНОЛОГИЯ

3. ПОВТОРНОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ

НАСКОЛЬКО Я ПОНИМАЮ ТО, О ЧЕМ ВЫ ГОВОРИТЕ,
ВАМ НЕОБХОДИМО

О, Я ПОНИМАЮВ ЧЕМ ПРОБЛЕМА

4. УДОВЛЕТВОРИТЬ ВОЗРАЖЕНИЕ

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ВСЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА
ИСТОРИИ ОТ 3 ЛИЦА

ТЕХНОЛОГИЯ

5. ЗАКРЫТИЕ

Я ОТВЕТИЛ НА ВАШ ВОПРОС...

ПРОЯСНИЛ ЛИ МОЙ ОТВЕТ ВАШЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О
...

ЕСТЬ ЧТО-ТО ЕЩЕ КРОМЕ, ЭТОГО ВОПРОСА, ЧТО ВАС
ОСТАНАВЛИВАЕТ ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ СЕГОДНЯ

ДОРОГО

ПРОВЕРИМ ИСТИНОСТЬ ЭТОГО СЛОВА

АЛЬТЕРНАТИВА

«ДОРОГО ДЛЯ КВАРТИРЫ ИЛИ ДЛЯ ВАС»

ЕСЛИ ДОРОГО ДЛЯ КВАРТИРЫ, ТО СПРОСИТЬ:»ВЫ СЧИТАЕТЕ, ЧТО ДОРОГО ДЛЯ ЭТОЙ КВАРТИРЫ, ПОЧЕМУ?»

СЛУШАТЬ И ПРОЯСНИТЬ ВСЛУХ ВСЕ АРГУМЕНТЫ

ЕСЛИ ДОРОГО ЛИЧНО ЕМУ, ТО ВЫЯСНИТЬ – ЭТО ПРАВДА ИЛИ НЕТ.

«А ЕСЛИ БЫ У ВАС БЫЛА ФИНАНСОВАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ, ВЫ БЫ СЕГОДНЯ ПРИНЯЛИ РЕШЕНИЕ»

ДОРОГО

- ВАЖНО УЗНАТЬ ГОТОВНОСТЬ КЛИЕНТА **СЕГОДНЯ СЕЙЧАС**
- ПРОВЕРЯЕМ ЕГО ЖЕЛАНИЕ И НАМЕРЕНИЕ
- «ДАВАЙТЕ ПОГОВОРИМ НЕ О ФИНАНСАХ, А О ВАШЕМ ЖЕЛАНИИ. ЕСЛИ БЫ У ВАС БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ, ВЫ БЫ ПРИОБРЕЛИ КВАРТИРУ ?»
- КАК ВАРИАНТ – «А ЕСЛИ БЫ ЭТО НИЧЕГО НЕ СТОИЛО, ВЫ БЫ ВЗЯЛИ ЭТОТ ВАРИАНТ?»

ДОРОГО

- КОНЕЧНО ОТВЕТ «ДА»
- «Я ПРАВИЛЬНО ВАС ПОНИМАЮ, ЧТО ВАМ ПОДХОДИТ ЭТОТ ОБЪЕКТ, НО ТОЛЬКО НЕ ПОДХОДИТ ЦЕНА. ДАВАЙТЕ ПОСМОТРИМ ВЫГОДНЫЕ ДЛЯ ВАС УСЛОВИЯ»
- РАЗЛОЖИТЬ НА БУМАГЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ
- ЕСЛИ ЖЕ КЛИЕНТ ГОВОРИТ, ЧТО ДОРОГО ДЛЯ МЕНЯ, ТО СЛЕДУЕТ УЗНАТЬ:» А КАКИЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ УСЛОВИЯ, ЧТОБЫ ВЫ ПРИНЯЛИ РЕШЕНИЕ?»

ДОРОГО

- ЕСЛИ КЛИЕНТ ВДРУГ ГОВОРIT, ЧТО НЕТ ВРЕМЕНИ
 - «СКАЖИТЕ, А ЕСЛИ БЫ БЫЛО ВРЕМЯ, ВАМ БЫ БЫЛО ИНТЕРЕСНО ПОСМОТРЕТЬ ЭТОТ ВАРИАНТ?»
- ВЫ СОГЛАСНЫ СО МНОЙ, ЧТО САМОЕ ВАЖНОЕ, ЧТО ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ ЗА ЭТИ ДЕНЬГИ
- МОГУ Я ВАС СПРОСИТЬ, ЧТО ВЫ ИМЕЛИ ВВИДУ - ДОРОГО
- ЭТО ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ БИЗНЕСА

ДОРОГО

ЗАПОМНИТЕ

ДОРОГО НЕ СУЩЕСТВУЕТ

СУЩЕСТВУЕТ ИЛИ НЕТ ДЕНЕГ ИЛИ КЛИЕНТ СЛАБО
ОЦЕНИВАЕТ ЭТОТ КОМПЛЕКС

ЛОКАЦИЯ+ОБЪЕКТ+УСЛОВИЯ+ЦЕНА

ПРОДАВЕЦ СЛАБО ОПРАВДАЛ ЦЕНУ

Я ХОЧУ ПОГОВОРИТЬ СО СВОЕЙ ЖЕНОЙ, МУЖЕМ

ПРОВЕРЯЕМ СЕРЬЕЗНОСТЬ И ЖЕЛАНИЕ КЛИЕНТА В
ДАННЫЙ МОМЕНТ, ЕГО ЛИЧНОЕ ОТНОШЕНИЕ К
ОБЪЕКТУ

ЕСЛИ БЫ ВАША ЖЕНА БЫЛА ЗДЕСЬ СЕГОДНЯ, ВЫ БЫ
МОГЛИ ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ

ЕСЛИ БЫ ВАША ЖЕНА БЫЛА ЗДЕСЬ СЕГОДНЯ ЕЙ БЫ
ПОНРАВИЛОСЬ

КОГДА ВЫ СМОЖЕТЕ ПРИЙТИ ВМЕСТЕ С ЖЕНОЙ?

Я ХОЧУ ПОДУМАТЬ ОБ ЭТОМ

ВНАЧАЛЕ РАЗБЕРЕМСЯ ПОЧЕМУ ВАМ ТАК ОТВЕТИЛИ
ВАРИАНТЫ СИТУАЦИЙ:

ВЫ БУДЕТЕ ДУМАТЬ ,КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИЛИ КАК
ОПЛАЧИВАТЬ

КАК Я ПОНИМАЮ, ВАС ЧТО-ТО НЕ УСТРАИВАЕТ

ЕСЛИ У ВАС БУДЕТ БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ, ВАМ
БУДЕТ УДОБНО ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ

Я ХОЧУ ПОДУМАТЬ ОБ ЭТОМ

КЛИЕНТ: ДА МЕНЯ ИНТЕРЕСУЕТ, КАК ЗДЕСЬ БУДЕТ ТО-ТО....

ЗАКРЫВАЕМ

ТАК КАК, МЫ РЕШИЛИ ВАШИ ТРЕБОВАНИЯ, МЫ МОЖЕМ ДАЛЬШЕ РАССМАТРИВАТЬ ЭТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ, НЕ ТАК ЛИ??

Я ХОЧУ ПОДУМАТЬ ОБ ЭТОМ

МНОГИЕ ЛЮДИ ТАКЖЕ СЕБЯ ЧУВСТВУЮТ, КОГДА ПОКУПАЮТ ВАЖНУЮ ПОКУПКУ. В ТАКИХ СЛУЧАЯХ ХОРОШО ПОДУМАТЬ И ПОСТАВИТЬ НА БУМАГУ ВСЕ ПЛЮСЫ И МИНУСЫ (БЕН ФРАНКЛИН).

Я УВЕРЕНА. ЧТО РЕШЕНИЕ ПРИНЯТЬ БУДЕТ НАМНОГО ЛУЧШЕ, НЕ ТАК ЛИ?

Я ХОЧУ ПОДУМАТЬ ОБ ЭТОМ

КОНЕЧНО. ВАМ НУЖНО ПОДУМАТЬ. МОЖЕТЕ МНЕ
ПОМОЧЬ. ОПРЕДЕЛИТЬ , О ЧЕМ ВЫ БУДЕТЕ ДУМАТЬ?

ЭТО КАКАЯ КВАРТИРА ИЛИ КАКОЙ СПОСОБ ОПЛАТЫ

ЭТО С КАКОЙ КОМПАНИЕЙ РАБОТАТЬ ИЛИ КАК
РЕШИТЬ ФИНАНСЫ



NT TRAINING

WWW.NTTRAINING.RU

+7964 58 000 33

INFO@NTTRAINING.RU

Наталья Никитчук

NT Training, NT Internatinal,
Sales, Training , Consulting.

НАТАЛЬЯ НИКИТЧУК



- Международный опыт работы в продажах с 1994 года.
- Применяет международный опыт и совмещает с практикой, что дает высокие результаты.
- Проводит обучение по развитию и внедрению навыков продаж и обеспечивает выполнение поставленных планов продаж.
- Запускает новые проекты, подготавливает отделы продаж «с нуля», на этапе стройки.
- Проводит аудит отдела продаж и тестирование.
- Разрабатывает индивидуальные решения задач и формирует оперативные действия для каждой компании.
- Результаты - добивается до 50% закрытия сделок

ЭКСПЕРТ ТОМИСЛАВ КУЛИНЧЕВИЧ



- 25 –летний опыт в продажах и бизнесе.
- Организация и консалтинг в сфере услуг и продаж компаний «под ключ» полного цикла, набор персонала, обучение по продажам, организация системы менеджмента и управления продавцов и агентов, достижение заданных бизнес целей и сопровождение с увеличением объемов продаж, организация и проведение телемаркетинга. В процессе работы обеспечивал выполнение всех задач и необходимые стандарты качества
- Международный опыт в странах: Испания, Сербия, Черногория, Греция, Казахстан, Белоруссия, Литва, Латвия, Россия