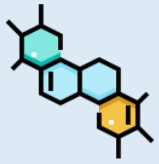


**Робота з запереченнями -
реагуємо правильно**



Що таке заперечення покупця



Заперечення покупця - це захисна реакція на дії провізора, як правило, на встановлення контакту, може зустрічатися протягом всієї продажі. Також потрібно розуміти, що покупець завжди прагне себе захистити, а провізор бачиться як якась загроза його спокою. **Заперечення** - це невід'ємна частина продажу і в цілому процесу переконання.



Заперечення формуються на:



Несвідомі заперечення - це реакція на вторгнення провізора в особистий простір покупця, він їх вимовляє довільно, майже не замислюючись



Свідомі заперечення - це заперечення по частині пропонованого продукту. Це означає, що якщо покупця не влаштовують конкретні характеристики то заперечення виникають завжди, він хоче отримувати більше за менші гроші



Найголовніше що повинен засвоїти провізор про заперечення :

- ☐ Заперечення - це реакція на дію провізора. Якщо Ви зміните дії, то можна змінити реакцію і уникнути заперечення.
- ☐ Заперечення - це фізично неминучий процес. Якщо покупець Вам не заперечує, значить він купить і без Вас і Вашої допомоги.



Зрозумівши ці 2 пункти Ви навчитеся приймати заперечення і радіти їх появі, так як вони наближають Вас до продажу.

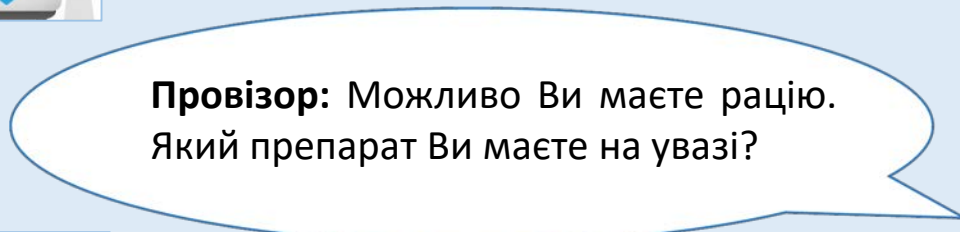
Етапи роботи з запереченнями

1. Уважно вислухайте заперечення. Не слід перебивати покупця аптеки навіть якщо розумієте до чого він веде, використовуйте техніку активного слухання.
2. Психологічно приєднайтеся до заперечення, покажіть покупцеві що Ви розумієте і згодні з його висловлюванням, наприклад: «Повністю з Вами згоден, економія грошей дуже важливо..»
3. Озвучте аргументовану відповідь по суті заперечення і запропонуйте покупцеві вихід із ситуації.

Приклад роботи з запереченням «у вас дорого»:



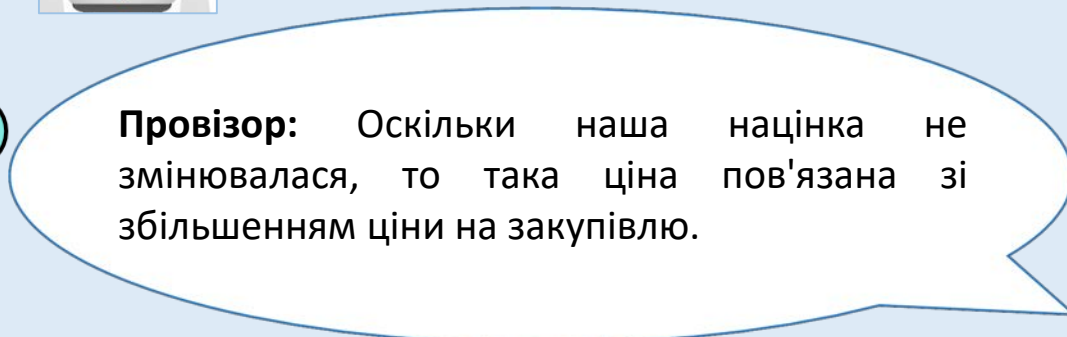
Пацієнт: «... у вас дорожче препарат в порівнянні з іншою аптекою!»



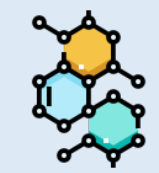
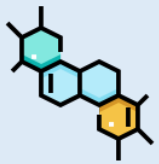
Провізор: Можливо Ви маєте рацію. Який препарат Ви маєте на увазі?



Пацієнт: «Такий-то»



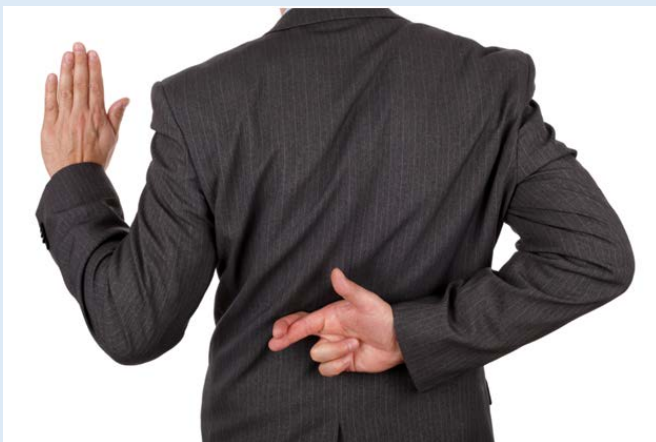
Провізор: Оскільки наша націнка не змінювалася, то така ціна пов'язана зі збільшенням ціни на закупівлю.



Типи заперечень:

Справжні заперечення в продажах

Справжні заперечення - це логічне обґрунтування покупця недоцільність покупки.

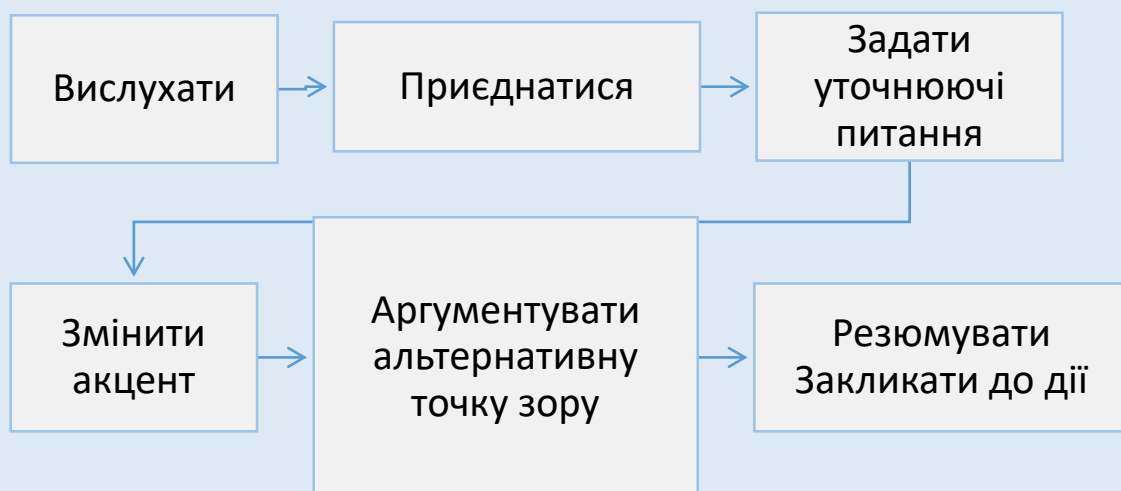


Відпрацьовуючи справжні заперечення Ви приходите до продажу, але їх потрібно вміти відпрацьовувати згідно з алгоритмом роботи з запереченням (див. нижче).

Помилкові заперечення в продажах

Помилкові заперечення - це бажання покупця пустити нас по помилковому сліду. Долаючи такі заперечення часто з'являються нові. Помилкові заперечення виконують функцію маскування, за цим можна розпізнати справжнє заперечення.

Алгоритм роботи з запереченнями



Існує ряд правил. Наприклад, правило «1 - **Так** й 2 - **Ніколи**»:

Так: до заперечення потрібно обов'язково приєднатися.

Ніколи: не перебивайте покупця, не сперечайтесь з ним, не піддавайте сумніву його заперечення.

Від теорії до практики

1 ситуація

«У Вашій аптеці все дорого»

Ви маєте на увазі щось конкретне?

«Наприклад ось цей сироп. Минулого разу він був на 2 грн. дешевше»

Можливо Ви праві) Це прийшла нова закупівля, а ми ж залежимо від постачальника. Для нас насамперед важлива якість товару, тому ми закуповуємо медикаменти тільки у самих надійних і перевірених оптовиків. Можу порекомендувати Вам зробити замовлення у нас на сайті.

«Дякую за інформацію, обов'язково нею скористаюся»

2 ситуація

«Я замовив у вашій аптеці «Вітаміни» і їх досі немає»

Розумію Вашу стурбованість. Давайте уточнимо, коли Ви робили замовлення?

«Минулого тижня в середу»

Так, все вірно, нам хотілося б раніше отримувати, але поставка у нас тільки по понеділках. Вам прийде повідомлення про його наявність в аптеці і можете відразу прийти забрати.

«Дякую, тепер буду знати»

Гарних Вам продажів!

