

Klienta atrunu un iebildumu meistarīga pārvarēšana

Dalībnieki:

Pārdevēji un klientu menedžeri, kuriem ir jāuzlabo savas prasmes veiksmīgāk tikt galā ar klientu iebildumiem, atrunām un citiem šķēršļiem sadarbībā

Mērķis:

Trenēt dalībnieku prasmes izskatīt iebildumus un atrunas, uzlabot iemaņas cenas apspriešanā un pamatošanā, lai noslēgtu vairāk veiksmīgu darījumu

Metodika:

Darbs grupās, meklējot pārliecinošākās atbildes uz klientu atrunām un iebildumiem; individuālie un pāru treniņi darbā ar iebildumiem un cenu; diskusijas un pieredzes apmaiņa

Sagatavošanās darbs:

Apkopot un paņemt uz semināru vismaz 10 atrunas un iebildumus, kurus klienti biežāk izmanto, lai kaulētos vai pamatotu sadarbības atteikumu



**Klienta izteiktais iebildums var
būt arī pirkšanas signāls!**



Nozīmīgākās tēmas:

Kādēļ klienti izsaka iebildumus

- iebildumu un atrunu iemesli
- klienta lēmumi, izvēloties sadarbības partneri
- kā saprast iebilduma būtību

Metodes veiksmīgai iebildumu izskatīšanai

- iebildumu pārfrāzēšana
- precizēšana ar jautājumu palīdzību
- neērto iebildumu apiešana
- iebilduma „atspēlēšana” klientam

Iebildumu izskatīšanas prasmju treniņi

- pārāk augsta cena
- nepiemērots laiks pirkumam
- vēlēšanās pārtraukt sadarbību

Personīgās iebildumu-atbilžu bankas veidošana

Ieguvumi

- Pārdevēji jutīsies drošāk, saskaroties ar klientu iebildumiem
- Veiksmīgāk rīkosies, pārrunājot cenas jautājumus
- Pārliecinošāk izskatīs klientu iebildumus
- Ātrāk panāks pirkšanas lēmumu