

Универсальный скрипт и таблица по работе с возражениями Клиентов (продажа риэлторской услуги/показ/переговоры)

Определения

ВОЗРАЖЕНИЕ. Прямо высказанные доводы, контраргументы, встречные предложения и требования. При возражении оппонент готов к диалогу, высказывает свое мнение, обосновывает его, бывает эмоционально. Возражение зачастую направлено на отстаивание собственного мнения. Это значит, что Вы пропустили сомнение Клиента, и он вынужден защищаться в форме возражения. Реже причиной возражения бывает желание оппонента в переубеждении Вас.

Возражение, это прекрасный повод получить максимальное количество информации о:

- что же на самом деле нужно Клиенту;
- в чем заключаются его опасения;
- в чем заключаются его переживания и тревоги относительно его самого, Вашей компетентности, Вашей компании, Вашей услуги и т.д.;

- в чем на самом деле заключается его мнение.

Возражения рождаются тогда, когда Вы:

- пропустили сомнение Клиента;
- перегрузили Клиента информацией и не сказали по-сути то, что ему надо;
- не выяснили или плохо выяснили потребность;
- чем-то обидели Клиента (своим предположением, неаккуратным словом и пр.).

При возникновении возражений НЕЛЬЗЯ:

1. говорить «да/Вы правы/, но...». Потому что, говоря «но» Вы опровергаете правоту оппонента, и он слышит Ваше «но», как «Вы не правы!» и снова настраивается на борьбу с Вами.
2. говорить о преимуществах, например, на возражение: «Это слишком дорого!», нельзя говорить о преимуществах.

Все преимущества Вы сказали (по крайней мере должны были сказать) на этапе презентации, мини-презентации товара. И если Вы говорили грамотно, Вас услышали.

3. спорить с Клиентом, приводить аргументы и факты. Он все равно Вас не услышит, Вы зря потратите силы и время, а также, скорее всего, создадите конфликт на ровном месте.

4. делать презентации.

При возникновении возражений, Вы:

ВЫУЧИТЕ АЛГОРИТМ НАИЗУСТЬ!!!

*Ниже описан общий алгоритм работы с возражениями.
Бывают укороченные схемы в зависимости от ситуации.*

1. Даете отклик: «Я понимаю,...», после «я понимаю» проговариваете, что именно Вы понимаете, например, на возражение «дорого», одним из вариантов отклика будет: «я понимаю, что Вы боитесь переплатить».
Варианты откликов подробнее ниже.

2. Задаете проясняющий возражение вопрос, например (один из вариантов), по «Дорого»: Могу я узнать относительно чего дорого?

3. Соглашаетесь с Клиентом: Например, **Клиент** отвечает на Ваш вопрос: «дорого относительно других подобных квартир».

Менеджер: Да, Вы правы.

4. Задаете еще вопрос с уточнением + мини-презентацией,
для того, чтобы выяснить потребность Клиента:

Менеджер: Могу я уточнить, насколько я помню из Вашего запроса, Вы хотите купить квартиру именно в этом районе, в подобном доме, именно с такой планировкой?

Клиент: В принципе, все верно.

5. Обобщаете полученную информацию:

Менеджер: Если я верно поняла, то эта квартира полностью отвечала бы Вашему запросу, если бы не стоимость? Также, Вы считаете, что подобную квартиру можно купить по стоимости ниже?

Клиент: Да

Вы выяснили информацию о проблеме Клиента (решить которую он хочет) + узнали о том, что Клиент не знает, что именно такие квартиры стоят именно столько. У Клиента была иллюзия. Следовательно, Вам нужно донести информацию о РАЗНИЦЕ в стоимостях квартир по его запросу, дать понять, что если цена будет ниже, то, следовательно, и чем-то в запросе придётся пожертвовать, и дать Клиенту выбор.

6. **Донесите информацию** (с помощью речевых модулей для презентации) после получения ответа.

Например:

Менеджер: наверняка Вы знаете о том, что стоимость квартиры напрямую зависит от ее расположения, материала дома, инфраструктуры района, ремонта в квартире и даже соседей.

Мы посмотрели идеальный для Вас вариант с точки зрения запроса, но не стоимости. Если мы будем, прежде всего, ориентироваться на стоимость, то мы должны с Вами точно определить, чем именно из Вашего запроса мы готовы жертвовать.

Например, нам можно быть не столь принципиальными в вопросе материала дома и близости к школе. Или же мы готовы пожертвовать чем-то другим?

Согласитесь с тем, что мы с Вами должны сделать выбор: или мы удовлетворяем весь Ваш запрос, но примерно в эти деньги, или мы прямо сейчас составляем список жертв и ищем квартиры с более низкой стоимостью?

Еще раз:

только после того, как Вы выяснили причины возникновения возражений (задали все вопросы), Вы можете донести информацию о разнице в функциях, объяснить, за что именно платит Клиент, и дать Клиенту выбор.

Помните о том, что когда существует возражение, Клиент Вас не слышит!!! Поэтому заставьте его разговаривать с Вами, отвечая на Ваши грамотные вопросы. Когда Клиент начинает разговаривать, он снова начинает доверять Вам, а значит, слышать Вас.

Если Вы все сделаете верно и грамотно, либо покупка будет совершена прямо сейчас, либо Клиент поймет, что это не то, что ему нужно, и сделает поправки в своем запросе. Вы грамотно с ним поговорили и создали доверительное поле. Вы зарекомендовали себя, как профессионал.

Если же Вы сделали неграмотно, то может возникнуть спор, конфликт и отказ от покупки.

Например, в ответ на возражение Клиента: «Дорогая квартира» Вы начали делать презентацию и говорить о преимуществах. В этом случае Клиент, скорее всего, уйдет и скажет на прощание: «Не надо мне ничего рассказывать!».

Это уже конфликт. Это бегство Клиента, которое спровоцировали неграмотные действия менеджера по продажам. Он возник, потому что Вы ничего не выяснили у Клиента, но зато стали его убеждать в том, что именно эта квартира ему нужна.

По-сути, Вы приняли решение за него. Это обидело Клиента, потому что он понял, что до его мнения и потребности нет дела. Что никто не собирается выяснять, что именно ему нужно.

СПОР. Общеславянское. Производное (с перегласовкой *e/o*) от *съперети*, преф. образования от *перети*. См. *переть*, *соперник*. **ПЕРЕТЬ** - нажимать, давить. **СОПЕРНИК.** Искон. Суф. производное от *супьрь* "**противник**".

КОНФЛИКТ. Заимствовано в середине XIX в. из немецкого языка, где *Konflikt* < лат. *conflictus*, суф. производного от *confligere* «сражаться, биться». *Конфликт* буквально — «столкновение, бой».

ТИПИЧНАЯ ОШИБКА заключается в том, что Вы воспринимаете сомнение оппонента, как возражение, а, следовательно, идете на спор.

Вы стараетесь запастись как можно большим количеством аргументов, не понимая, что **ЛЮБЫЕ** аргументы на этапе возражения **УЖЕ НЕ** работают.

Еще одной ошибкой является не желание управлять конфликтом.

Многие люди старательно делают вид, что конфликта не существует вместо того, чтобы во время извиниться. Так, например, если Вы понимаете, что Клиент стал явно не доволен, агрессивен в процессе общения с Вами, Вы должны сказать в тот момент, когда Вы это почувствовали: «Мне кажется, что я что-то делаю не так, и это Вам не нравится.

Мне очень жаль, что так получилось. Скажите, что не так?».

Из определений ясно, что в ситуациях спора и конфликта Вы воспринимаете оппонента, и он воспринимает Вас, как противника и Вы оба готовы к бою. Если Вы задумаетесь о причине «боя», Вы поймете, что причина заключается в том, что обеим сторонам, и Вам, и оппоненту важно отстоять свое мнение...

НО при этом Вы можете совсем забыть о том, что Вы – ПРОФЕССИОНАЛ, который получает зарплату за то, что грамотно выясняет потребность Клиента (задает вопросы, интересуется потребностью Клиента), удовлетворяет потребность за счет грамотно подобранного объекта недвижимости.

Вы получаете зарплату НЕ за то, что отстаиваете собственное мнение на рабочем месте, и тем более НЕ за то, что умеете рассказывать о квартирах то, что Вы знаете.

Как профессионал, Вы должны уметь говорить о товаре/ услуге в выгодном для Клиента свете, а это значит, что Вы говорите только то, что нужно для того, чтобы Клиент получил результат, на который он рассчитывал.

Возражение/ сомнение`	Работа
Я не хочу связывать себя Договором...	Могу я узнать причины Вашего нежелания: у Вас был негативный опыт?
Был (у меня/ не у меня/ слышал) негативный опыт работы с риэлторами	Могу я узнать, в чем заключался негативный опыт?//в зависимости от информации подаете преимущества работы по Договору.
Я лучше выставлю сразу во все агентства	Я понимаю Ваше желание продать как можно быстрее. Возможно, Вы знаете о том, что ЛЮБАЯ недвижимость, как только появляется в продаже у одного АН, сразу подается во все существующие на рынке. Между агентствами существует общая БД. Теперь представьте, Вы выставляете Ваш ОН в несколько АН, каждое АН начинает с Вами работать: звонить, тревожить... Наверняка Вам не хотелось бы этого, потому что это то же самое, что просто подать объявление и самостоятельно отвечать на звонки потенциальных Покупателей. Вряд ли Вы, как занятой человек, можете себе позволить бросить все свои дела и заниматься только продажей. Заключив Договор с одним АН, Вы получаете ОДНОГО сотрудника, Вашего персонального риэлтора, с которым ведете все переговоры. По крайней мере, Вы точно знаете, с кого спросить, если что]
Зачем Вам это знать?	Возможно, мы уже сейчас сможем что-то рекомендовать Вам для сокращения сроков продажи.
Зачем Вам это знать?	Это необходимо для того, чтобы понять, чем именно мы сможем Вам помочь, если Вы станете нашим Клиентом.

Возражение/ сомнение `	Работа
Если я заключу Договор, я не смогу продавать самостоятельно...	<p>Да, это действительно так, и с одной стороны это выглядит, как лишение Вас свободы выбора. С другой же стороны: где гарантия того, что под видом Покупателей к Вам не придут люди с плохими намерениями?</p> <p>Элементарно, договариваясь с ними о показе, Вы говорите, когда Вас НЕ БУДЕТ ДОМА. Они спрашивают Вас: кто-то без Вас может показать, и Вы отвечаете, что НИКОГО НЕ БУДЕТ ДОМА. А если Ваша квартира с хорошим ремонтом, это значит Вы обеспеченный человек.... Вы хотите так рисковать?</p> <p>Работая с нами, Вы точно знаете, кто и когда к Вам подъедет/ <i>вызываем страх</i></p>
Зачем Вам это знать?	<p>Возможно, мы уже сейчас сможем что-то рекомендовать Вам для сокращения сроков продажи.</p>
Вы задаете слишком много вопросов/общее	<p>Я понимаю, что возможно я напрягаю Вас вопросами. Наверняка Вы понимаете, что для того, чтобы быть Вам ДЕЙСТВИТЕЛЬНО полезными, мы должны знать как можно больше. Вдруг мы упустим какой-то очень ВАЖНЫЙ нюанс</p>
Многие агентства мошенничают!	<p>Согласен с вами, что при продаже квартиры любого человека прежде всего волнуют вопросы безопасности. Я могу рассказать вам, как организована работа по подготовке сделки купли-продажи в нашем агентстве.</p>

Возражение/ сомнение`	Работа
<p>Агентства не несут никакой ответственности за свои действия, они могут пообещать всё что угодно.</p>	<p>Когда заключается эксклюзивный договор о продаже квартиры, вам важно знать, как наше агентство обеспечивает выполнение своих обязательств. Позвольте, я расскажу вам о действиях, которые мы выполняем в интересах собственника.</p>
<p>Все агентства берут 2-3%, а вы хотите взять с меня целых 6%!</p>	<p>Когда речь идёт об оплате работы по реализации любого объекта недвижимости, очень важно понимать, за что именно платятся такие большие суммы. Я расскажу вам, что входит в нашу работу (и дальше агент открывает перед Клиентом Папку Собственника (Маркетинг-кит/презентацию услуг и т.д.) и презентует кратко маркетинговый план продажи объекта недвижимости (что/когда/в каком объеме будет сделано агентом для продажи объекта заказчика)</p>
<p>Вы что думаете, кто-то заплатит вам такие большие деньги?</p>	<p>Да, каждый клиент хочет знать, за что он платит комиссионные. Сейчас я расскажу вам, какие действия мы выполняем в интересах клиента.</p>

Возражение/ сомнение	Работа
<p>Пять агентов продадут мою квартиру быстрее, чем один!</p>	<p>Когда одну и ту же квартиру продают пять агентов, они устраивают своеобразное соревнование, в котором побеждает тот риэлтор, который предлагает покупателю наименьшую цену.</p> <p>Таким образом, все они оказываются заинтересованы в понижении цены продавца. Разве вам, собственнику, это выгодно? При эксклюзивной работе агент использует всевозможные стратегии и продаёт квартиру по максимальной цене для собственника. Когда при продаже квартиры работают пять агентов по недвижимости, это означает только одно: за результат не отвечает никто и они продадут вашу квартиру очень дёшево, да и то не скоро, так как не вложат ни копейки в рекламу вашей квартиры, потому что знают что им эти вложения никто не вернёт.</p>
<p>Агент по эксклюзивному договору не делает ничего дополнительно.</p>	<p>Давайте я расскажу вам, как организовано обслуживание эксклюзивных клиентов в нашем агентстве. И дальше агент презентует Клиенту маркетинговый план или чек-лист турбозапуска продажи объекта заказчика. Обязательно используется аргумент о том, что только эксклюзив даст вам право привлечь к продаже объекта других риэлторов города - партнеров, с которыми вы поделитесь комиссией за Покупателя (без эксклюзива вы не имеете права предлагать объект партнерам так как не можете гарантировать им получение партнерской комиссии с продажи объекта, который "не ваш" сейчас и который без эксклюзивного договора начнут продавать все кому не лень и с разными ценами)</p>

Возражение/ сомнение	Работа
Я подписываю какой-то договор, и неизвестно, чем это мне грозит!	Я с вами согласен, очень важно понять и разобраться в сущности эксклюзивного договора. Сейчас я расскажу вам о наших обязательствах по договору этого типа и о том, что потребуется от вас.
Если ко мне обратится знакомый или я сам найду покупателя, я не смогу ему продать свою квартиру, потому что связан договорными отношениями с вами!	Мы работаем со всеми покупателями, с огромным удовольствием поможем оформить права на вашу квартиру и вашему знакомому. По статистике продаж на рынке недвижимости Севастополя (Москвы), сделки со знакомыми составляют примерно 6% от общего количества успешных сделок. Отказываясь от профессиональной работы риэлтора, вы теряете гораздо большее количество потенциальных покупателей.
То, что вы называете обеспечением безопасности, на самом деле ничего не стоит!	Я согласен с вами, если речь идёт о безопасности, очень важно знать, какие именно действия в состоянии предпринять агентство. Я могу рассказать вам, как организована работа по подготовке и проведению сделки у нас, в частности, о том, что делается для безопасности наших клиентов.

Возражение /сомнение	Работа
Я с вами только время потеряю.	<p>Я понимаю, что сроки проведения сделки очень важны для вас. Я расскажу вам, что мы делаем для обеспечения минимальных сроков продажи. Кстати, сделки, которые жители нашего города проводят самостоятельно, идут, как правило, в два-три раза дольше, чем сделки, которые ведут специалисты нашего агентства. Тем более, что эксклюзивный договор с нами вы заключаете всего лишь на месяц, в течение которого мы обязуемся продать вашу квартиру по максимальной цене и результатами доказать наш профессионализм, а отдавая вашу квартиру на растерзание множества риэлторов – вы продадите её в лучшем случае через полгода. Хотите доказательств? – найдите в интернете или в газете любую квартиру, которую продают несколько агентств и спросите как долго продаётся эта квартира? Цифры ответов будут разные и они вас разочаруют.</p>
Ваша оценка моей квартиры слишком низкая!	<p>Скажите, пожалуйста, вы знакомы с другой оценкой? Как вы думаете, почему разные агенты дают разную оценку одной и той же недвижимости? Что-то подсказывает мне, что вы ищете профессионала, который не приукрашивает ситуацию, а говорит ту цену, по которой возможно продать вашу квартиру на сегодняшнем падающем рынке. Верно?</p>

Возражение/ сомнение	Работа
<p>Другие агентства недвижимости могут привести ко мне покупателей без заключения эксклюзивного договора.</p>	<p>Хотите, я расскажу вам о том, как работает наш рекламный отдел/отдел продаж недвижимости,, который значительно увеличивает возможность продать вашу квартиру и продать её выгодно?</p> <p>А другие агентства тоже гарантируют вам продажу вашей квартиры 20-250 способами, с гарантией размещения объявления о продаже вашей квартиры на 100 сайтах уже через 24 часа?</p> <p>А другие агентства гарантируют вам что приведут к вам покупателя уже в первую неделю продаж квартиры? Нет? А мы гарантируем! И если вы не получите на e-mail через 24 часа с момента подписания договора мой отчет о публикации объявлений о продаже вашей квартиры на 100 сайтах - я приду к вам на следующий же день и заплачу вам компенсацию в размере 100 долларов если я не выполню эту гарантию, обещанную мною вам здесь и сейчас.</p> <p>Кто ещё из агентств нашего города так же готов отвечать и платить вам за соблюдение гарантий продажи вашей квартиры, учитывая также тот факт что я рекламирую вашу квартиру 20-250 способами полностью за свой счёт, не взяв с вас ни копейки на рекламу? Никто. А в нашем агентстве все действия по рекламе и продаже вашей квартиры контролируются таким методом и мы на деле выполняем всё что обещаем клиенту в момент подписания договора.</p>

Возражение /сомнение	Работа
Я не тороплюсь с продажей.	Отлично, в таком случае мы будем иметь больше возможностей помочь вам получить то, что вы желаете. К какому сроку вы бы хотели реализовать ваш дом?
Ваши комиссионные слишком высокие. Какую скидку я получу по комиссионным агентства?	Никакую (смеясь), со всех клиентов мы берём один и тот же процент от сделки. Если мы возьмём с вас меньше, значит, мы покажем, что перестали уважать других наших клиентов, в том числе тех, которых мы уже обслужили в прошлом. Плюс, взяв с меньший процент комиссионных – мы будем вынуждены сильно урезать рекламный бюджет по продаже вашей квартиры что снизит шансы продать квартиру быстро и дорого. Что вы думаете по этому поводу?
У меня уже есть заинтересованный покупатель, я просто жду его ответ.	Хорошо. А когда он пообещал дать вам свой ответ? Что вы думаете о человеке, который должен вам ответить? Вас устраивает та денежная сумма, которую он даёт за вашу квартиру? Как вы определили стоимость вашей квартиры? Если у меня будет заинтересованный покупатель, могу я представить его вам?
Я хотел бы продать квартиру самостоятельно	Понимаю вас. Только у меня есть к вам один вопрос: как вы думаете, почему сотни клиентов доверяют нашему агентству? Вы уже оценивали те сложности, которые возникают при самостоятельной продаже? Вы знаете среднее время продажи? Что может произойти за это время? Вам знакомы выгоды сотрудничества с серьёзными профессионалами на рынке недвижимости? Позвольте, я расскажу вам о них

Возражение /сомнение	Работа
<p>Все вы хороши на словах, а когда доходит до дела...</p>	<p>Это хорошо, что вы говорите открыто. Честно говоря, мне нравится, когда меня оценивают по проделанной работе. Кстати, хотите ознакомиться с конкретными мнениями моих бывших клиентов о моей работе с ними? (показать успешные кейсы - проданные объекты, отзывы довольных клиентов, фото и описания объектов, которые уже проданы с вашей помощью) Напомнить о гарантиях, за соблюдение которых перед Клиентом вы отвечаете не только репутацией, но и своими деньгами, затраченными на продвижение объекта заказчика. Ещё раз покажите схему работы с вами и по ходу беседы задавайте больше уточняющих и альтернативных (выбор без выбора) вопросов</p>
<p>Я не хочу платить комиссионные.</p>	<p>А вы знаете, что без оплаты комиссионных нельзя осуществить полноценную рекламу вашей квартиры. Как вы думаете, сколько может стоить реклама одного объекта недвижимости? Как вы можете просить меня работать хорошо и бесплатно в одно и то же время? Вы бы сами согласились работать по такому принципу (хорошо и задаром)?</p>

Возражение /сомнение	Работа
<p>Я бы хотел обратиться в десяток агентств недвижимости.</p>	<p>Сделав этот опрометчивый шаг – вы запустите соревнование риэлторов, в котором победит тот риэлтор, который предложит вам наименьшую цену от покупателя и убедит вас в том что «это лучшая цена на сегодня». Вы и вправду хотите продать свою квартиру задаром?</p> <p>Хотите знать, как мы продадим вашу квартиру по максимальной рыночной цене? Я расскажу вам об этом, но хочу чтобы вы помнили – мы с вами в одной лодке, у нас с вами общие интересы – вы хотите продать квартиру дорого и я хочу продать вашу квартиру дорого, так как чем дороже я продам вашу квартиру – тем больше заработаю комиссионных. Примите решение сейчас: нанять орду риэлторов и отдайте им вашу квартиру задаром на растерзание ИЛИ наймите меня, успешного профессионала, и продайте свою квартиру по максимальной цене и в кратчайшие сроки? Так какое решение из двух вы выбираете?</p>