



Работа с возражениями в холодных звонках

Вадим Орехов, тренер по продажам

Вадим Орехов

Сертифицированный бизнес-тренер с 2016 года

В продажах более 17 лет

- Владелец АН «Рио Люкс Москва» в г. Москва
- Более 3000+ обученных агентов по всей РФ
- Владелец онлайн-школы по продажам
- Автор книги «Золотой риэлтор»
- Автор YouTube-канала «Люди в недвижимости | Вадим Орехов»



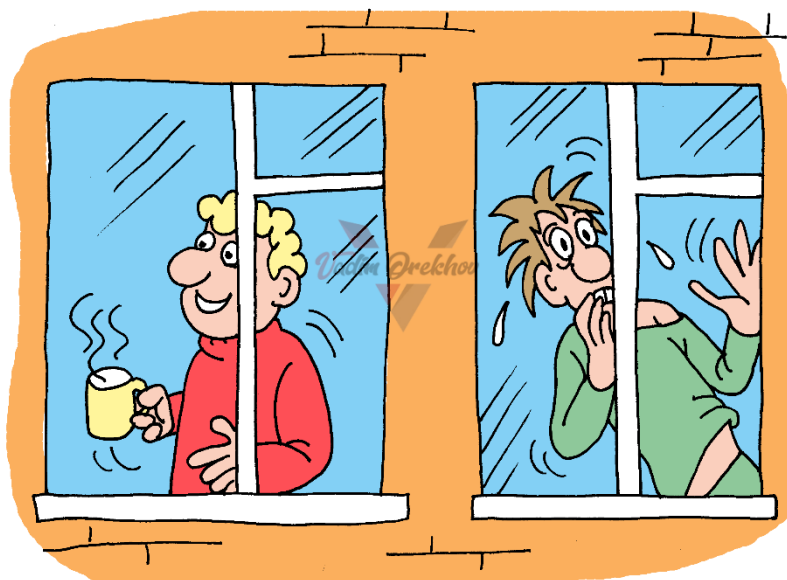
Сопротивление собственников

- Работа с возражениями:

1. Контраргументация
2. Обсуждение (попытки узнать больше, донести точку зрен..., обменяться мнениями)

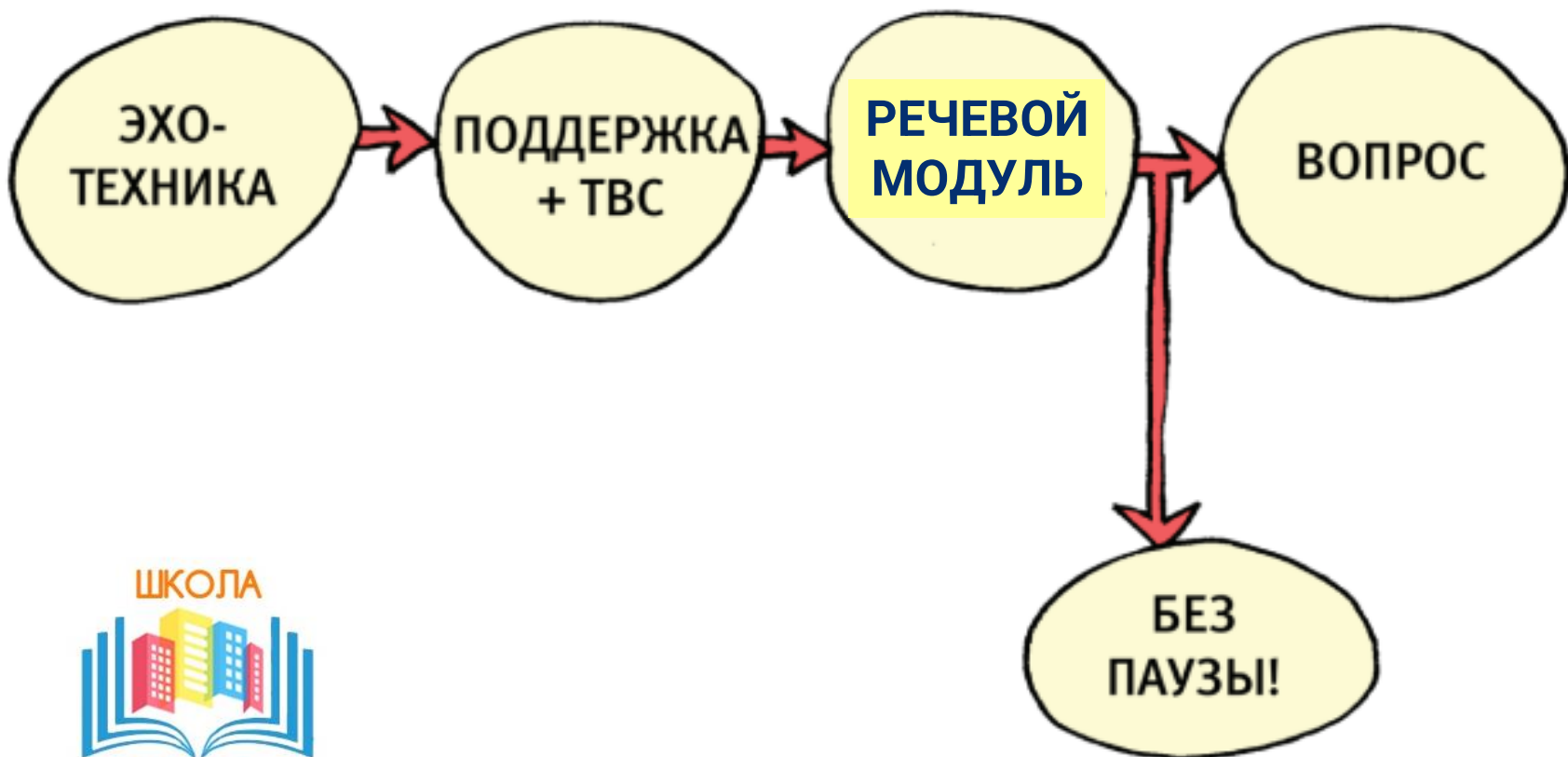


Насколько это эффективно в холодных звонках?



Эмоции мешают логически вести беседу

- Мы должны научиться не работать с возражениями
- Мы должны научиться «обходить» возражения



Проработка возражения



- Приходите с покупателем ...

ЭХО

- Прийти с покупателем



БЕЗ ПАУЗЫ

**Поддержка,
согласие**

- ... Замечательно!



БЕЗ ПАУЗЫ

**Речевой
модуль**

- ... На Вашу квартиру два варианта, один покупатель – Сбер, другой с ипотекой Альфабанк. У одного материнский капитал, другой попросит освобождение квартиры в течение недели после сделки



БЕЗ ПАУЗЫ

**Вопрос
Запрос ОС/
СКРИПТ**

- ... Какой вариант Вас больше устроит? ...или... Как скоро Вам необходимо продать? ...



Рассмотрим еще одну технику

Ключевой момент в работе с возражениями

- «Игнорируйте» возражения
- Почему не стоит обсуждать?



Контраргументация и обмен мнениями ведут к конфликту



«Атмосфера» увлеченности

- Увлекайте кейсами (территория, покупатели)
- Увлекайте вопросами
- **Переключайте** с темы на тему (вопросы скрипта)
- **Будьте живым!** (улыбка, громкость, непринужденность)



Пример 1

С: Что вы можете сделать того, что я не могу сделать?

Заккрытие и формирование потребности

1. Что я могу сделать, чего Вы не можете, хороший вопрос! Это важно, согласен. **Я правильно понимаю, если Вы найдете ответ на этот вопрос, в чем выгодность работы с агентом, Вы готовы рассмотреть сотрудничество?**

...

С: Я не подписываю договор, мне нужен покупатель ...

2. Вы не подписываете и Вам нужен покупатель, понимаю. *На Вашу квартиру два варианта, один покупатель – Сбер, другой - с ипотекой Альфабанк. У одного материнский капитал, другой попросит освобождение квартиры в течение недели после сделки. Какой вариант Вас больше устроит, Имя? ...*

С: *?№5:%O934,//ЭЭ”:>WTF



Пример 1

C: *?№5:%O934,//ЭЭ”:>WTF

Игнорируем и закрываем!



3. **Давайте я подъеду** посмотреть Вашу квартиру и заодно **обсудим** покупателей поподробнее . Вам удобно сегодня в 6 или 7 часов? ...

... или ...



Пример 2

Игнорируем и переключаем!

С: *№5:%O934,//ЭЭ”:>WTF

3. Вы отметили, что не подписываете договор, правильно? ... **Почему решили продавать самостоятельно вместо того, чтобы подписать договор с агентом? ...**

С: Я не хочу платить комиссию

4. Не хотите платить комиссию, понимаю. Абсолютно согласен, Ваше желание продать квартиру за максимальные деньги и сэкономить на расходах полностью обоснованно!

- **Если я покажу Вам методы**, которые позволят Вам продать квартиру за максимальную цену при этом комфортно оплатить мою комиссию, **Вы рассмотрите такой вариант? ...**

С: А сколько Вы берете?

5. Сколько я беру, замечательно, что спросили! Комиссия – причина, которая влияет на Ваше решение работать с агентом, **верно? ...** Понимаю!

- **Это первое, что мы с Вами обсудим на встрече**, размер и структуру моей комиссии, и как это поможет продать Вашу квартиру дороже. Вам сегодня удобно в 5 или 6 часов встретиться со мной? ...



Еще пример



С: Хочу свою цену и мне плевать

1. Хотите свою цену и Вам плевать, понимаю!

Игнорируем и переключаем!

2. Как скоро Вам необходимо продать? ...

С: Не спешу я. Вы хотите предложить мне услугу?

- Хочу ли я предложить Вам услугу, хмм! А Вам она нужна? ...
- Я правильно понимаю, Имя, если услуга была бы Вам нужна, Вы уже ею воспользовались? ... Абсолютно согласен! Это не цель моего звонка!

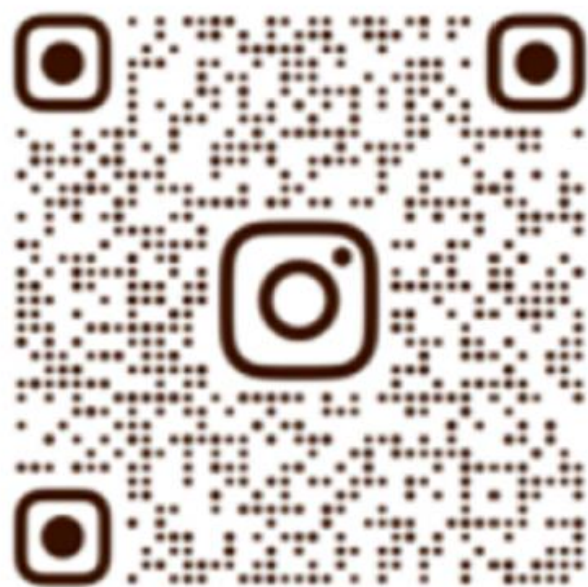
Игнорируем и переключаем!

- Куда выходят окна Вашей квартиры? ... или ...
- В случае продажи этой квартиры, куда-то планируете переезжать дальше? ...

Как достичь автоматизма?

- Тренируйте скрипт с максимальным уровнем «игнора» в игре с партнером





OREHOV_VV