



ПРАКТИЧЕСКИЙ КУРС « ПРОДАЕМ С ЛЮБОВЬЮ»

Глава 4. «НЕТ – продажа». Запретный плод
сладок!



«НЕТ»- ПРОДАЖА

- Техника «НЕТ» - лучший способ мягко преодолеть возражения покупателя, не причиняя ему дискомфорта.
- Техника «НЕТ» атакует в основном **ПОДСОЗНАНИЕ** покупателя



СТРУКТУРА «НЕТ» –ПРОДАЖИ:

- 1. Установление контакта**
- 2. Выявление потребностей**
- 3. «Скользкая» демонстрация решения**
- 4. Резкий отказ от сотрудничества.**
- 5. Приведение «отказных» аргументов**
- 6. Работа с возражением на отказ**
- 7. Демонстрация сомнения с последующим отказом**
- 8. Принятие возражений на отказ с последующим согласием.**
- 9. Завершение сделки**



МЕХАНИЗМ «НЕТ»- ПРОДАЖИ - САМОВНУШЕНИЕ

Отказывая человеку в получении желаемого – **Вы провоцируете его на бессознательное усиление желания.**

Ведомый этим состоянием, покупатель сам опровергает свои возражения, усиливая эффект внушения.

Бытовые примеры:

- 1.« ТЕБЕ ЕЩЕ РАНО ПИТЬ, КУРИТЬ И ХОДИТЬ НА ДИСКОТЕКИ!»
2. «ТЕБЕ НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕЛЬЗЯ ЕСТЬ ОСТРОЕ!»
3. « Я ПРИНЦИПИАЛЬНО ВОЗРАЖАЮ ПРОТИВ ВАШИХ ОТНОШЕНИЙ!»



НАЧАЛО РАБОТЫ – ДЕМОНСТРАЦИЯ.

1. «Скользкая» демонстрация осуществляется как бы невзначай, с полным равнодушием со стороны продавца. (примерно так, как на фото).
2. Вспомогательные слова: «Кстати», «в принципе», «теоретически», « ну к примеру»..., а также частица «бы»
3. Важно при указании на решение пользоваться словами позитивно-нейтральной окраски:
« интересно, очень неплохо, подходящее, наиболее оптимальное....»

Пример:

Вот, кстати, эта модель, пожалуй, смотрелась бы более чем неплохо в вашем интерьере, **НО...**



СОЗДАЕМ ИНТРИГУ И ПРЕОДАЛИМОЕ ПРЕПЯТСТВИЕ

1. Отказ от продажи выбивает почву из-под ног покупателя, ведь он настроен на активное сопротивление прямой продаже.
2. **Главное правило – отказывать надо с демонстрацией полной расположенности и доверия к покупателю, при этом делая причину отказа интересной для него**
3. **Пример:**
4. **...Я с радостью бы Вам продал ее, поверьте... но тут такая ... неоднозначная ситуация (провоцируем клиента уточнить – какая?)**



ТИПЫ ОТКАЗНЫХ АРГУМЕНТОВ:

1. Дефицит

2. Договор с другим лицом

3. Отсутствие на складе

(универсальный аргумент, поскольку является возражением из группы основных)

4. Личное отношение - себе оставлю.

(Действует не на всех, но весьма эффективен в использовании с пожилыми людьми)



РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ:

- Приняв подсознанием отсутствие опасности – продажи, покупатель спокойно начинает обсуждать товар и озвучивать возражения, на которые Вы СПОКОЙНО РЕАГИРУЕТЕ.
- **Вы не заставляете клиента покупать, Вы лишь объясняете, почему этот товар купил или купит кто-то другой, к примеру Вы сами.**
- **Пример:**
Клиент: А что в этой плитке такого вообще? Мне так она как –то.....
- Продавец: ну а мне вот она нравится очень – во-первых, стильная, в любой интерьер впишется. Во вторых, визуально расширяет пространство, а у меня (на самом деле у клиента) ванная маленькая....



Пусть клиент попросит САМ!

- Если Вы успешно справились с возражениями, разъяснениями – то Вы убедили клиента, что это необходимый ему товар.
- **КЛИЕНТ ДОЛЖЕН ОЗВУЧИТЬ ЖЕЛАНИЕ САМ** – ведь это ЕГО решение, а не Ваше.



ПОДДАЙТЕСЬ КЛИЕНТУ – И ОТКАЖИТЕ ЕЩЕ РАЗ!

- Позвольте клиенту убедить вас в необходимости продать ему товар, покажите неуверенность в отказе, расположение к клиентуи откажите снова!
- Клиент, почувствовав вашу «слабину» будет рваться к завершению сделки, убеждая самого себя еще глубже – **желание обладать товаром становится почти физическим!!!**



ЗАВЕРШАЕМ СДЕЛКУ: СОТВОРИТЕ ЧУДО ИЛИ ПОЙДИТЕ НА ПРЕСТУПЛЕНИЕ

- Утомив клиента, завершайте сделку, **демонстрируя исключительное отношение к покупателю.** (Ради него Вы готовы переступить через запрет, особенно расстараться и пр...
- **Вы станете ЛИЧНОЙ ЗОЛОТОЙ РЫБКОЙ КЛИЕНТА,** и он будет регулярно подкармливать Вас новыми клиентами по рекомендации.



ВСЕГДА ВЫПОЛНЯЙТЕ ОБЕЩАНИЯ!!!

- Если Вы убедили клиента довериться Вам и обманули его ожидания – вы нажили себе смертельного врага и растущие в бюджете долги.
- Обещайте только то, что можете выполнить. **Лучше потерять сделку, чем приобрести недовольного клиента!!!!**
- **P.S.** Ну , а если уж пообещали что- то сгоряча – **РАСШИБИТЕСЬ, НО СДЕЛАЙТЕ ЭТО** – это станет впоследствии аргументом «личный пример» для другого клиента...

**ПАЦАН
СКАЗАЛ
ПАЦАН
СДЕЛАЛ**

