

תבניות

לטיפול בהתנגדויות

מאת נמרוד הבדלה



טיפול בהתנגדויות והפיכתן להזדמנויות

לפני הסגיר:

1. קבלה

- a. "אני מבין ש..."
- b. "מה שאתה אומר בעצם זה ש..."
- c. "אכן מדובר ב..."
- d. "על פניו, נשמע מאוד הגיוני מה שאתה אומר..."
- e. "אוקי..."
- f. "בעצם אתה מגדיר ש..."

2. להפוך את ההתנגדות לנושא השיחה עד למיצוי והמשך הלאה

- a. "אני רוצה להתייעץ עם אשתי"
תשובה:
איזה יופי, נחמד לראות שיש זוגות שמקבלים החלטות ביחד,
כמה זמן אתה ואשתך יחד?
ככה תמיד אתם מקבלים החלטות ביחד?
- b. "אני רוצה לחשוב על זה"
תשובה:
אז קודם אני מבין שיש דברים שאתה בטוח לגביהם
ויש דברים שאתה עדיין לא בטוח לגביהם,
מה הם הדברים שאתה רוצה לחשוב עליהם?

אחרי הסגיר:

1. מציאת התנגדות אמיתית (בדיקת אמיתות)

- a. קבלה: אני מבין ש...
- b. בדיקת אמיתות: ונניח שנמצא לזה מענה... נוכל להתקדם?
i. "כן" – מספקים מענה ברמת התוכן (התנגדות אמיתית)
ii. "לא" – ממשיכים לחפש אחר ההתנגדות האמיתית
- c. דוגמא:

אז אני מבין שמה שמטריד אותך זה הסיפור של הכסף
עכשיו תגיד - נניח ונמצא לסיפור של הכסף פתרון,
אתה חושב שיהיה אפשר להתקדם?

(למעשה אני בודק האם ההתנגדות היא אמיתית)

אם הלקוח אומר כן - אז הכסף היא התנגדות אמיתית -
אז בוא נטפל בו



אם הלקוח אומר :

"תראה זה לא רק הכסף אני חושב שכדאי שאני אתייעץ עם אשתי" -
אז אין מה להכנס למשא ומתן עכשיו על הכסף ולטפל בזה (כי זאת לא ההתנגדות
האמיתית).

אני אגיד לו - אה אז אני מבין שחשוב לך לשמוע את חוות דעתה של אשתך?

הלקוח אומר: כן

אנחנו נגיד: מעניין,

אז נניח שאשתך אומרת זה בסדר אז תהיה עסקה?

ואז אני שותק!

אם הוא אומר לי כן זה התנגדות אמיתית ונטפל בזה.

פתאום הלקוח אומר - תראה זה לא רק אשתי, - יש לכם את זה גם בימים אחרים בשבוע?

אני ממשיך - מעולה "יוסי" אז אם אנחנו מוצאים יום אחר בשבוע - אנחנו מתקדמים?

2. הפיכת ההתנגדות לסיבת הקניה

a. התנגדות: אין לי זמן לכן אני לא יכול לרכוש.

טיפול: תראה "יוסי" הקורס עצמו נבנה במיוחד עבור לקוחות שהזמן שלהם מוגבל, לכן התוכנית
דיגיטלית ומאפשרת לך לצפות בכל זמן ומכל מקום, הקורס נועד עבור אנשים עסוקים שזמנם
מוגבל.

אחרי הסגיר למתקדמים:

1. משפט המאסטר:

a. "אז אני מבין שישנם דברים שהתחברת אליהם מהשיחה שלנו,

ומהצד השני ישנם דברים שאתה רוצה _____

(לחשוב לגביהם/להתייעץ/יקר לך/...),

אשמח שתספר לי - מה הם הדברים שהתחברת אליהם?"

i. פתרון:

1. הלקוח אומר דברים שהתחבר אליהם: חיזוק מכירה << הנעה לפעולה

2. הלקוח חוזר על אותה ההתנגדות בשינוי טונציה: זאת ההתנגדות האמיתית <<

נטפל << הנעה לפעולה

3. הלקוח נותן התנגדות אחרת: נבין שההנגדות הקודמת אינה אמיתית וזאת

עלתה חשודה כאמיתית.

2. יקר לי 1:

a. מה אני מקבל עבור מה שאני משלם?

b. מה ייצא לי מזה?



3. יקר לי 2:

- a. אמפטיה
- b. שאלה מובילה
- c. 3 תועלות
- d. לדוגמא:

i. אני מבין שכרגע זה נשמע לך יקר, יוסי

כמה היית מוכן להשקיע עבור:

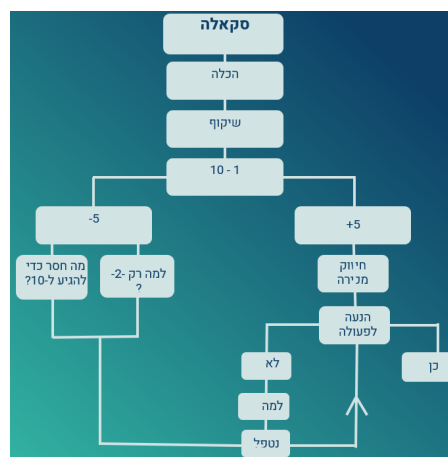
- איכות חיים טובה
- להגיע עוד שלושה חודשים למשקל שתמיד חלמת עליו
- להפסיק עם כאבי הגב?

4. בוצה להתייעץ



a.

5. תהליך הסקאלה



a.

