



## Contracarea obiectiilor

Rolul obiectiilor în vânzări și de ce apar acestea!

Articol scris de Marian Rujoiu

Trainer Extreme Training, [www.traininguri.ro](http://www.traininguri.ro)

Extreme Training, Furnizorul tau de performanta!

Fie că vinzi case sau mașini, fie că vinzi băuturi alcoolice sau anvelope, fie că prestezi servicii de web design, credem că cel puțin odată, atunci când ai încercat să vinzi ceva și s-a ridicat o obiecție. Situația în care nu apare o obiecție din partea cumpărătorului este rarisimă, alteori nu este deloc formulată, sau este formulat destul de vag! Uneori această obiecție este exprimată clar și concis, alteori trebuie să te aventurezi tu în căutarea ei pentru a putea finaliza vânzarea! De cele mai multe ori obiecțiile nu sunt formulate întotdeauna clar!

Acestea nu trebuie privite ca un război iminent, le trebuie privite ca aspecte normale ale unei vânzări. De obicei orice vânzare începe cu o obiecție.



Obiecțiile pot să țină fie de lipsa de timp, fie de preț, fie de nevoia consumatorului. Pentru cumpărător, mai ales când nu este el cel care este în căutarea produsului sau serviciului respectiv, este o obișnuință să răspundă cu o obiecție. Obiecția nu este neapărat reală, însă aceasta se ridică iar tu trebuie să o ocolești sau să o contracarezi. Odată ridicată o obiecție de către o cumpărător depinde numai de tine trecerea peste aceasta.

Gândește-te de câte ori ai spus ca nu ai timp să cumperi ceva, sau ca nu ai bani suficienți, sau că nu ai nevoie, însă nu puține au fost situațiile când totuși ai cumpărat produsul respectiv. Acest lucru s-a întâmplat pentru că vânzătorul a știut să treacă peste obiecție la un mod cât se poate de elegant! Atunci când se ridică o obiecție nu înseamnă că vânzarea nu va avea loc. Acest lucru înseamnă doar că vânzarea abia începe. Cele mai întâlnite obiecții ridicate sunt:

- ▶ nu am timp
- ▶ mă mai gândesc
- ▶ prețul e prea mare
- ▶ trebuie sa vorbesc cu șeful
- ▶ am oferte mai bune
- ▶ nu vreau pur si simplu
- ▶ lucrez cu altcineva
- ▶ nu avem bani
- ▶ nu se vând
- ▶ nu avem nevoie



---

Acest document poate fi utilizat si prezentat cu obligativitatea de a prezenta sursa

Extreme Training, *Furnizorul tău de performanță!*,

B-dul M. Kogălniceanu, nr. 36-46, Sector 5, București, CUI: RO 18227600, J40/21327/2005, Banca, BCR, Plevnei,  
Contact: e-mail: [office@traininguri.ro](mailto:office@traininguri.ro), [traininguri@gmail.com](mailto:traininguri@gmail.com), web: [www.traininguri.ro](http://www.traininguri.ro) Tel: 0726 00 55 33

---



## De ce apar obiecțiile?

Există cazuri când cumpărătorul chiar are o obiecție reală care îți este pusă pe tavă, iar cumpărătorul chiar dorește un răspuns la obiecția sa. Nu este o strategie tocmai potrivită aceea de a te face că nu ai auzit obiecția sau să treci peste obiecție, fără discutarea ei ca și cum ar fi ceva irelevant. Este o adevărată măiestrie să răspunzi unei obiecții în mod constructiv, astfel încât să începi o vânzare cu succes, mai ales că oamenii de cele mai multe ori ajung să cumpere tocmai din același motiv pentru care au refuzat inițial vânzarea ridicând obiecția. De exemplu îi poți demonstra că tocmai pentru că nu are bani suficienți va trebuie să cumpere pentru că va face economii importante. Prima obiecție ridicată este întâiul indiciu asupra nevoilor consumatorului care fie vrea: să se asigure că a dat un preț bun, fie acesta are nevoie de un furnizor de încredere sau fie vrea întradevăr să vadă că are de-a face cu un profesionist.

Aruncând o privire sinceră asupra motivelor din pricina cărora apar obiecțiile am întocmit următoarea listă:

1. cumpărătorul dorește clarificarea unor aspecte
2. în acel moment cumpărătorul are alte lucruri de făcut în acel moment, nu ai nimerit în momentul tocmai potrivit
3. pentru că vrea o ofertă cât mai bună
4. Nu l-ai impresionat cu nimic
5. Are o relație bună cu vechii furnizori
6. Nu are bani suficienți
7. Nu are încredere în agenții de vânzări
8. Nu ai realizat încă un „raport” cu clientul
9. Are bani, dar e prea zgârcit să-i cheltuie
10. Crede că poate obține un preț mai bun în altă parte
11. Crede că prețul tău este prea mare
12. Nu are încredere în firma pe care o reprezintă
13. Nu are nevoie de produsul tău în acel moment

Vedem astfel că motivul pentru care apare o obiecție poate fi cât se poate de diferit. Cel mai greu de acceptat pentru un agent de vânzări este acela că nu cumpără pentru că nu l-ai impresionat cu nimic sau că nu-i place de tine!

Înainte de a învăța cum se răspunde unei obiecții trebuie să ai grijă la câteva aspecte cheie care pot asigura un start pozitiv în începerea vânzării. Sunt **4 REGULI de aur** în momentul când vi se ridică o obiecție. Acestea trebuie respectate cu sfințenie. Respectarea lor asigură mediul de siguranță în care poate lămurită obiecția clientului!



- × Folosește un ton cât mai amiabil (nu lingușitor)
- × Nu-i spuneți celui alt că nu are dreptate
- × Evitați cu orice preț discuțiile în contradictoriu
- × Faceți astfel încât cumpărătorul să fie bucuros că se discută pe margine obiecției sale

Sunt agenți de vânzări care știu „instinctual” să răspundă unei obiecții, însă aceștia se pot perfecționa. Contracarea obiecțiilor este un mecanism simplu

---

Acest document poate fi utilizat și prezentat cu obligativitatea de a prezenta sursa

[Extreme Training, Furnizorul tău de performanță!](http://www.traininguri.ro) ,

B-dul M. Kogălniceanu, nr. 36-46, Sector 5, București, CUI: RO 18227600, J40/21327/2005, Banca, BCR, Plevnei,  
Contact: e-mail: [office@traininguri.ro](mailto:office@traininguri.ro), [traininguri@gmail.com](mailto:traininguri@gmail.com), web: [www.traininguri.ro](http://www.traininguri.ro) Tel: 0726 00 55 33

---



care odată aplicat duc către maximizarea rezultatelor, acesta putând fi aplicat de orice agent de vânzări în vederea creșterii vânzărilor.

Îți recomand să citești și cum să răspunzi obiecțiilor, strategie prezentată în articolul Răspunde unei obiecții în 5 pași simpli!

Articol scris de Marian Rujoiu  
Trainer Extreme Training, [www.traininguri.ro](http://www.traininguri.ro)  
Extreme Training, Furnizorul tau de performanta!



**Traininguri în Cluj, Iași, Timișoara și București destinate atât persoanelor fizice cât și companiilor:**

- \* Management de Proiect
- \* Curs Manipulare
- \* Time Manager
- \* Comunicarea în Afaceri
- \* Managementul Schimbării
- \* Motivare Non-Financiară
- \* Negociere și Comunicare
- \* Dezvoltare Personală și Leadership
- \* Dezvoltare Managerială și Leadership
- \* Manipulare în Vânzări
- \* Teambuilding inteligent
- \* Training personalizat pentru companii

Detalii [www.traininguri.ro](http://www.traininguri.ro)



---

Acest document poate fi utilizat și prezentat cu obligativitatea de a prezenta sursa

[www.traininguri.ro](http://www.traininguri.ro), *Extreme Training, Furnizorul tău de performanță!*,

B-dul M. Kogălniceanu, nr. 36-46, Sector 5, București, CUI: RO 18227600, J40/21327/2005, Banca, BCR, Plevnei,  
Contact: e-mail: [office@traininguri.ro](mailto:office@traininguri.ro), [traininguri@gmail.com](mailto:traininguri@gmail.com), web: [www.traininguri.ro](http://www.traininguri.ro) Tel: 0726 00 55 33

---