



## Răspunde unei obiecții în 5 pași simpli!

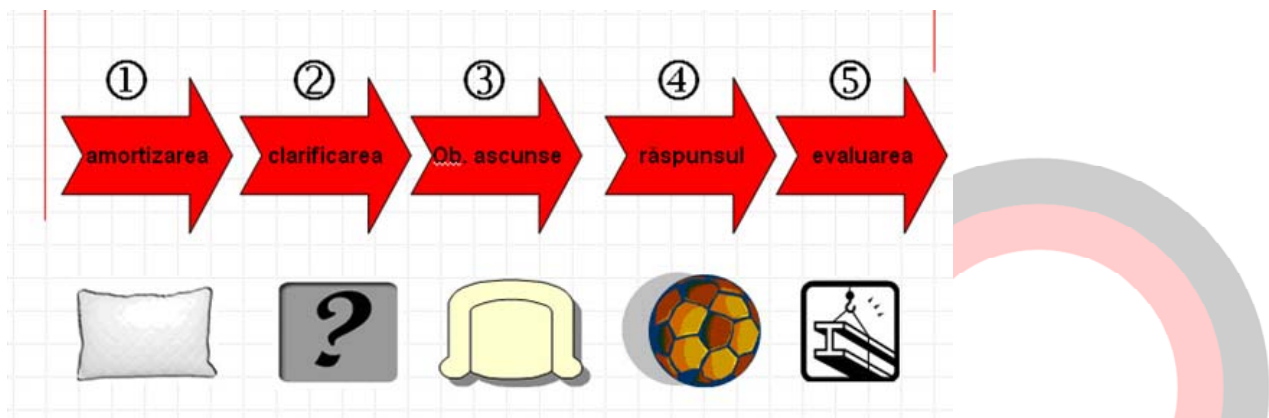
Articol scris de Marian RUJOIU,  
Trainer Extreme Training, <http://www.traininguri.ro>  
**Furnizorul tau de performanta**

A răspunde unei obiecții în mod profesionist înseamnă a vinde mai mult. Acest lucru poate face diferența între tine și ceilalți agenți. De cele mai multe ori o vânzare începe cu o obiecție. Vrei să îți prezinți oferta ta și îți spune din start fie ca lucrează cu altcineva, fie că nu are timp.

Marea artă constă în a înțelege că nu trebuie convins clientul că nu are dreptate, nu trebuie să sărim pe el și să-i demonstrăm că se înșală. Se constată că de foarte multe ori clienții cumpără într-un final tocmai din motivul pentru care nu vor să cumpere inițial. Trebuie să parcurgem 5 pași simpli și să rezistăm în primul rând tentației de a-i demonstra clientului nostru că se înșală, fie că acest lucru se întâmplă, fie că nu!

### Cei cinci pași sunt:

1. Amortizarea
2. Clarificarea
3. Identificarea obiecțiilor Ascunse
4. Răspunsul tău
5. Evaluarea situației



### **PASUL 1**

#### **Amortizarea obiecției**



Amortizarea obiecției înseamnă a atenua în mod profesionist obiecția ridicată de clientul nostru. A da răspunsuri de genul celor de mai jos nu va face decât să stârnească o reacție adversă din partea clientului nostru. Cel mai probabil clientul este pierdut. Cel mai consolator pentru noi ar fi să ne spunem că avem de-a face cu un client „nebu” care „nu înțelege” mai ales că „noi aveam dreptate 100%”

**Priviți la rândurile de mai jos și luați aminte ceea ce nu trebuie să faceți atunci când vi se ridică o obiecție!**

**Cum NU se face amortizarea?**

Acest document poate fi utilizat și 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



- ☞ Domnul Constantin, dar nu este așa, nu aveți dreptate!
- ☞ Este o adevărată nebunie să credeți acest lucru
- ☞ Nu este adevărat, acest preț este cel mai mic!
- ☞ Nu aveți nevoie de timp de gândire!
- ☞ Procedați greșit tratând cu o singură sursă!
- ☞ Greșiți, este de cea mai bună calitate posibilă!
- ☞ Eu sunt cel care are dreptate, ceilalți încercați să vă păcălească!

Răspunsuri care nu ne asigură succesul corelate cu obiecțiile le puteți observa în tabelul de mai jos:

Obiecții	Răspunsuri greșite
Nu am timp!	Timpul nu este o problemă!
Mă mai gândesc!	Nu aveți de ce să vă mai gândiți
Prețul e prea mare!	Acesta e cel mai bun preț
Vreau să vorbesc cu șeful!	Chiar e nevoie?
Am oferte mai bune!	Imposibil!
Nu vreau pur și simplu!	Poate că vreți!
Lucrez cu altcineva!	Procedați greșit tratând cu o singură sursă!
Nu avem bani!	Nu cred acest lucru!
Nu se vând!	Ba se vând ca pâinea caldă!
Nu avem nevoie!	Eu cred că aveți nevoie!

Dacă nu se face așa, atunci cum se face.... vă întrebați probabil. Răspunsul e foarte simplu. În prima fază nu trebuie să contracarați obiecția ci doar trebuie să-i arătați clientului dumneavoastră că vă preocupă obiecția ridicată de el.

De exemplu dacă vă spune: Prețul dumneavoastră este mult prea mare!

Îi puteți răspunde foarte simplu: Este cât se poate de logic și normal să vă preocupe valoarea investiției!

### Câteva sfaturi practice pentru Amortizare



- × Nu folosiți: da,...dar
  - × Ex: aveți dreptate, dar randamentul este mare!
- × Trimite eventual la argumentare! **NU ÎNCEPE ÎNSĂ SĂ ARGUMENTEZI!**
  - × Ex: Aveți dreptate! Apreciez întrădeavăr observația făcută de dumneavoastră, doamna Lidia! Valoarea investiției este foarte importantă (.. pauză...) Să discutăm puțin despre acest lucru!

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



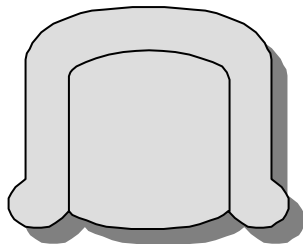
× **PASUL 2**  
**Clarificarea obiecției**

- × **Când dorim să clarificăm o obiecție trebuie să-l abordăm pe clientul nostru cu o curiozitate asemănătoare unui copil**
- × De foarte multe ori în SPATELE obiecției ridicate rapid de cumpărătorul nostru există:
  - × O altă obiecție
  - × Sau o explicație
- × Important: **nu trebuie să presupunem!** Trebuie să sondăm pentru a afla, de ce nu are timp sau de ce i se pare prețul mare sau de ce are nevoie de timp de gândire sau de ce trebuie să-și întrebe șeful

**Întrebări de precizie care ne pot ajuta în clarificarea obiecției!**

- × *Ce înseamnă mare?*
- × *Ce înseamnă adânc?*
- × *De ce nu poți ajunge acolo?*
- × *Ce anume nu vă place?*
- × *De ce ați ales acest furnizor?*

Acesta este pasul în care să punem întrebări, fără a folosi un ton agresiv sau acuzator și să ascultăm. Acum este momentul să-l lăsați pe clientul vostru să vorbească despre ceea ce și-ar dori, ceea ce nu și-ar dori, cum a ajuns în situația de nu are timp, sau de ce anume i se pare prețul mare. Putem afla de asemenea motivul pentru care preferă vechiul furnizor, sau putem afla în ce condiții poate lua o decizie. Trebuie să avem răbdarea de a pune întrebări și de a asculta !



× **PASUL 3**  
**Identificarea obiecțiilor ascunse**

Înainte de a da răspunsul nostru trebuie să mai realizăm o mică sondare a nevoilor clientului nostru. Din moment ce l-ați determinat să discute despre prima problemă menționată de el, foarte ușor va fi să v-o spună și pe a doua. Acesta al treilea moment este acela în care poți aduna noi informații care te pot ajuta în formularea răspunsului potrivit.

Este imperios necesar să nu treceți peste acest pas, deoarece a-ți formula un răspuns concentrându-te pe preț, după cum el ți-a menționat inițial de exemplu, poate fi un eșec dacă el este preocupat de altceva și anume de corelația calitate preț.



Întrebări de precizie pe care le poți folosi sunt:

- În afară de timp vă mai preocupă ceva?
- În afară de preț mai este ceva care să vă facă să ezitați!
- Dacă ar fi un preț mai bun ați achiziționa fără ezitare! (întrebare de

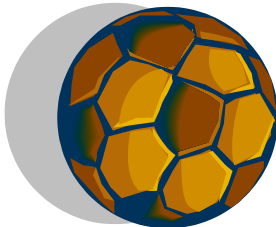


testare)

Dacă răspunsul este nu:

Atunci cu siguranță mai sunt unele aspecte importante pentru dumneavoastră! Mi le-ați putea preciza?

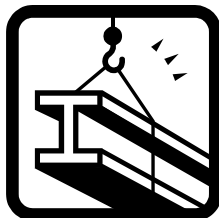
**Dacă formulează o nouă obiecție nu ne rămâne decât să ne întorcem la început și să începem cu amortizarea ei!**



**\* PASUL 4**  
**Respingerea obiecției**

**Răspunsul nostru trebuie să fie simplu și la obiect. Cum răspundem?**

- \* *Încălecăm obiecția și mergem cu ea mai departe!*
- \* *Oferim dovezi!*
- \* *Dăm explicații!*
- \* *Justificăm valoarea produsului oferit, prezentăm beneficiile acestuia!*



**\* PASUL 5**  
**Evaluarea poziției**

Aceasta este fază finală de testare, în care puteți pune întrebări de testare. Întrebările de testare vin pe marginea obiecțiilor ridicate inițial de client. De exemplu:

1. În această situație prețul vi se pare unul mare sau nejustificat?
2. având în vedere că aveți la dispoziție oferta noastră de creditare, putem concluziona că dacă veți cumpăra acum amortizarea investiției se va realiza mult mai rapid?
3. Credeți că vom putea lucra împreună?
4. Câte bucăți doriți?

După cum vedeți pasul cinci este acela în care tu sondezi dacă ai în față un client pregătit să cumpere. Dacă îți spune că nu dorește îl vei întreba de ce, iar dacă acesta ridică o nouă obiecție, va trebuie să te întorci la amortizarea obiecției, la clarificarea ei și așa mai departe!

Poate vi se pare un demers complicat, însă prin puțin exercițiu lucrurile pot lua o întorsătură pozitivă. În trainingurile noastre de vânzări exersăm răspunsuri la fiecare din obiecții și vă spun că acest lucru se poate. Mai mult de atât această tehnică o puteți testa cu prima ocazie. Lucrurile sunt simple pentru că odată ce ați înțeles mecanismul de contracarare nu vă rămâne decât să-l adaptați fiecărei situații și sa-l personalizați în funcție de obiecția care vi se ridică! Evident, ca orice metodă din vânzări, nu este infailibilă, însă este un instrument în plus care vă poate ajuta.



În final voi face o enumerare a **factorilor cumulativi care pot duce la depășirea obiecțiilor.**

Aceștia sunt:

---

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

---



- \* *Cunoașterea și însușirea abilităților de vânzare*
- \* *Cunoașterea produsului tău*
- \* *Cunoașterea produselor oferite de concurență*
- \* *Relația cu potențialul client*
- \* *Atitudinea ta*
- \* *Dorința de a-i oferi cea mai bună soluție*
- \* *Creativitatea ta*
- \* *Perseverența ta*

Articol scris de Marian RUJOIU,  
Trainer Extreme Training, <http://www.traininguri.ro>  
**Furnizorul tau de performanta**



**Traininguri in Cluj, Iași, Timișoara si București destinate atat persoanelor fizice cat si companiilor:**

- \* Management de Proiect
- \* Curs Manipulare
- \* Time Manager
- \* Comunicarea in Afaceri
- \* Managementul Schimbarii
- \* Motivare Non-Financiara
- \* Negociere si Comunicare
- \* Dezvoltare Personala si Leadership
- \* Dezvoltare Manageriala si Leadership
- \* Manipulare in Vanzari
- \* Teambuilding intelligent
- \* Training personalizat pentru companii

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



---

Acest document poate fi utilizat si 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

---