

Бесприигрышные вопросы в ответах на возражения.

Я рада видеть Вас читателем моих книг. Сегодня познакомлю с одной из них.

Названия всех моих книг:

- 1. Ваш лучший ответ на возражение – залог успеха в бизнесе**
- 2. Возражения, вопросы, встроенные в тексты бесед**
- 3. Чужие истории учат. Маркетингу. Обществу. Продажам**
- 4. Истории оздоровления**
- 5. Бесприигрышные вопросы в ответах на возражения**
- 6. Как ответ «НЕТ» превращаем в решение «ДА»**
- 7. Успешные переговоры, или как отвечать на возражения**
- 8. Возражения забирают ваши деньги?**

Бесприигрышные вопросы в ответах на возражения.

Почему книга так названа. Схема: «возражение» – «ответ» не всегда хорошо работает. Задавая вопросы собеседнику, мы можем избежать многих возражений.

В 99% случаях задавая вопрос клиенту на его возражение, мы имеем шанс развивать диалог. Нам необходимо много узнать о клиенте, чтобы сделать точечное предложение на его запрос.

Много вопросов. Хороших и разных. Отсюда наша задача – понять, какие вопросы нам будут нужны. Мы не только слышим вопросы и возражения. Вопросы задаем мы. Вопросы я задаю, когда знаю, что возразить мне будет нечем. Например, я говорю:

- В сетевом бизнесе можно заработать!
- Будете со мной спорить?
- Да? Отлично! Тогда мы поговорим.
- Есть книга «Как заработать миллион?»

- Автора знаете? Читали? Почему нет?

- Тогда почему утверждаете это?

- Там есть ответ. Есть вопрос в названии, поищите ответ. Все просто. Узнайте автора и прочитайте, встретимся, поговорим.

- Хотите знать факты прямо сейчас. Покажу расчет.

- Чем сложен бизнес?

- Отдаленным результатом. Построить надо структуру, организовать людей.

И вы уже презентуете бизнес.

Готовые ответы могут не удовлетворить или не впечатлить ни вас, ни собеседника.

Выход есть. Не давайте готовых ответов. Но знать их вы должны. Это ваша защита. Приведите человека в рабочее состояние. Пусть он дает ответы на свои же вопросы, и обвинять будет некого, и не согласить трудно, это ведь его собственные выводы.

Выслушайте его ответы. Только после этого дайте комментарий. Похвалите человека. Пример.

- Хорошая мысль, поддерживаю вас, но. И вы спрашиваете:

- А как открыть бизнес?

- Сколько стоит открыть бизнес? Дала вопрос, но к нему и задание.

- Давайте просчитаем. Цифры берем из интернета. Человек сам считает, во сколько обойдется ему открытие небольшого салона. Тут же говорим о рисках и конкуренции. Ищем выход.

Плохие вопросы тоже есть. Их немного. Какой вопрос из этих двух лучше?

- Как дела?

- Что нового?

Задав первый вопрос, не переслушаешь всего, что хотел тебе сказать человек. А слушать надо. Слушаю 5-8 фраз, благодарю:

- Спасибо, я поняла вашу модель жизни сегодня.

- Хотите что-либо изменить?
- Как будете жить завтра, будет зависеть от сегодняшнего вашего решения. Верно?

- Вас это интересует? Начнем?

Задавая второй вопрос:

- Что нового?

Мы заставляем человека задуматься, есть ли какие-то новые движения в жизни или она течет по старому руслу. Человек сам фильтрует события своей жизни. Этим вопрос и хорош.

Мы привыкли спрашивать:

- Есть пара минут?

Это слабая позиция. Есть шанс получить отрицательный ответ. Говорить надо с сильной позиции. Это могут быть такие фразы:

- Дайте мне 10 минут, и вы узнаете...

- Минута времени, и это может изменить судьбу...

То есть мы не спрашиваем разрешения, а интригуем человека. Наверняка, он захочет узнать, что же такое ему собираются сообщить.

Работающие фразы. Роль первой встречи.

Первые встречи – это фундамент. Это и приглашение на встречу. Все это должно давать результат. К этому надо основательно готовиться. Займемся!

Поговорим о том, как задавать правильные вопросы и приглашать на встречу.

Меня учили так. Обезьянка смотрит, обезьянка делает. Все! Часто спонсор говорил:

- Повторяй и не морочь мне голову. Повтори меня, ничего не меняя. Выучи текст наизусть и иди в люди.

Я не пошла, а села искать ответы. Люди разные, разные вопросы их интересуют, и ответы на их вопросы должны быть. Стандартный подход

этого не давал. Нет одинаковых людей, не может быть и одного текста беседы. Технологии заработают, когда напишешь варианты собеседований на разные категории людей.

Сотни объявлений мне клеить не хотелось, десятки встреч, которые не давали результат, я тоже не проводила. Я верила, что можно работать легче, ярче, веселее. Работать не по один раз заготовленной схеме.

Не я одна так думаю, что ответов и их заготовок должно быть много. Один из тренеров университета Синергия сказал, что в голове он держит 700 вариантов ответов. И это не предел.

Ключи к успеху открыл интернет. Не упорный труд, а знание и определенные навыки ведут к результату. Том Шрайтер подсказал особенные слова. О них чуть позже. Наш бизнес – разговорный. Роль слов здесь велика:

- Что сказать?

- Как сказать?

- О чем спросить в первую очередь?

- Как выбрать из множества вопросов главные, обязательные, особенные, чтобы с первой фразы человек захотел продолжать слушать Вас?

Поговорим о работающих фразах в бизнесе. Нам надо приглашать людей в свой бизнес.

Какие же слова помогут изменить сознание людей, ведь нам нужно заложить свое коммерческое предложение в голову собеседника?

Как изменить его прежние установки? Он думал, что бизнес плох, а окажется, что там зарабатываются огромные деньги.

Как подвести к этому выводу человека? Сказать что-то такое классное, чтобы с первой фразы вызвать интерес. Вот эти две фразы от Тома Шрайтера:

- Я только что узнал...

- Было бы неплохо, если...

Придумайте этим фразам свое продолжение. Можно заглянуть и в мои подсказки.

Как я использую эти 2 фразы? И почему они работают?

Ты даришь информацию, которую узнал якобы только что. Все новое вызовет интерес. Ты что-то знаешь, другой захочет тоже. Вот поэтому я считаю эти 2 фразы работающими на наш результат. Работает и эффект ожидания. Ты не сообщаешь сиюминутно, а приглашаешь на встречу.

Моя фраза звучит так:

Я только что узнала, что можно иметь дополнительный доход ежемесячно и даже создать личный бизнес без крупных вложений. Тебя это заинтересует! Уверена! Приглашаю на встречу. Дай свой телефон, я уточню время и позвоню тебе. Классно! Я хотела бы быть вместе с тобой в этом проекте! До встречи!

Сделаем анализ этих фраз:

- обязательная фраза, ее цель – захватить внимание. «Я только что узнала, что...»
- преимущества предложения, цель - вызвать желание. «Можно иметь...»
- выяснение интереса, чтобы ответить на запрос. И вера, что так и будет. «Тебе это интересно!»
- назначение встречи. «Давай встретимся».

Заметили, слово «Я» употребила равное количество раз со словами: тебе, твой, с тобой. Это важно. Человек понимает, что на него нет давления, решение будет принимать он.

Наполняйте эту схему своим содержанием. Я написала тексты для подруги, для домохозяйки, пенсионера, просто для незнакомца.

Используйте и мои одноминутные презентации. Например,

Подруге, у которой не пошел бизнес:

- Дела не важные, а понимаю твое беспокойство. Было бы неплохо нам поговорить вот о чем. Я приняла идею другого бизнеса, где не надо бояться потерять вложенные средства, где можно зарабатывать хорошие деньги, получать свой процент от мирового Т.О.
- Тебе это интересно? Это может стать выходом из твоего трудного положения.

- Ты готова начать новый бизнес без крупных инвестиций? Давай встретимся? Я позвоню, хорошо? Секрет будет у тебя в кармане.

Вариаций множество, как работать, делать одноминутные презентации, используя эти две фразы, наполняя их теми преимуществами, которые дает ваша компания: возможность путешествовать, иметь свободное время, получение пенсии от компании т.д.

Если я даю эти записи новичку, то сопровождаю заданием:

- Почему с приглашения начинается твой бизнес?
- В чем главная задача приглашения?
- Как сохранить интригу?

Новичок составляет свое приглашение и делает его мне. Обсуждаем.

Еще варианты текстов. Сравним.

1. Я занята бизнесом, мне нужны серьезные, общительные люди, с амбициями. У тебя все это есть. Я готова включить тебя в свой список. Нужно встретиться. Где и когда?

2. Тебя интересует дополнительный заработок? Есть отличный вариант. Давай встретимся? Это не телефонный разговор. Тебя устроит (время...место...)

3. Уверен, что ты добьешься больших результатов в бизнесе, в котором я начала свое дело. Объясню все при встрече. Позвони, если не сможешь, я приглашу другого человека. Стоит подумать, я уверена.

4. Я знаю вас как мудрого и опытного человека. Поэтому прошу совета. Мне предложили перспективное дело, хочу знать ваше мнение. Мы не могли бы встретиться?

Человека может не заинтересовать Ваше предложение. Тогда обратитесь к нему с просьбой:

Ничего страшного. Но Вы не могли бы мне порекомендовать людей, которым, на Ваш взгляд, был бы интересен бизнес или электронная коммерция. Свяжитесь со мной по телефону, когда у Вас появятся такие люди. Большое спасибо. Вот моя визитка.

Теперь еще раз посмотрите на тексты, на роль «Я» в нем. Где буквы этой нет в тексте. Где ее можно убрать. Думаете – это игра слов: я – вы, тебе – мне. Все важно! Проявите максимум интереса и ответьте на запрос. Это стало уже аксиомой в нашем бизнесе.

Время не стоит на месте. Рождаются новые идеи, появляются интересные факты, новые ответы. Рассмотрим ответы на эти вопросы:

1. Как ответить, если не знаете, что ответить?
2. Надо ли переучиваться в этом бизнесе?
3. Как «разговорить» неразговорчивого человека?
4. У меня не получится. Что делать?
5. Зачем мне нужна мотивационная карта?

Мои короткие ответы на эти важные вопросы, которые задаем себе или вам их задаст новичок:

- Как ответить, если не знаете, что ответить?

- Я не знаю сегодня ответа на ваш вопрос, но уверяю вас, я буду знать его завтра! Вас устроит встретиться еще раз? Завтра в шесть вечера?

Честны будем во всем. В ответах тоже. Не зная ответа, признаемся в этом, и это не уменьшает наше достоинство.

- Надо ли переучиваться в этом бизнесе?

Можно ответить этими фразами:

- Да, снова за парту. Это новая профессия, и она требует новых знаний. На прежней работе повышали квалификацию. Раньше это было раз в 5 лет. Сейчас раз в 2 года, переучиваться надо.

Не говорите много сами! Стройте диалог! Например, из этого же текста строим вопросы:

- Вы знакомитесь с новой профессией, так? Менеджер сетевого бизнеса.

- Это потребует новых знаний?

- Как думаете, в каких областях?

- Как считаете, почему раньше 5 лет, а сейчас 2 года отведено для переквалификации или подтверждения ее?

Да. Пойти на обучение новой профессии – это не шаг назад. Это новые перспективы.

- Как «разговорить» неразговорчивого человека?
- Беру в помощники Эйнштейна. Я говорю собеседнику, что ученый писал, что о своих проблемах надо говорить вслух. И задаю вопросы:
- Вы верите авторитету ученого? Последуем его совету?
- Просто назовите свои проблемы. Вам станет легче, так как на проблему уже посмотрите как бы со стороны.

Вы помогли человеку, но главное – поняли запрос этого человека.

Я иногда предлагаю:

- Хотите услышать, как бы я решала ваши проблемы?
- Они есть, иначе мы бы не встретились, так?

Потом я говорю, что готова выслушать человека. С чем он согласился, с чем нет. Находим решение. Идем далее:

- У меня не получится. Что делать? Встречный вопрос:
- Кто вам это сказал? Если этого не говорили сами себе, то все получится.
- Зачем мне нужна мотивационная карта?
- Я покажу вам свою карту. Хотите? Это мой срез прожитых лет. Каждому этапу я дала название, по нему легче понять, как шла к успеху. Бестолковый период, беспомощный, удачный, толковый, счастливый. Это и планы развития. Иногда просто даю советы.

Я исхожу из своего понимания, что **задать вопрос более важная задача**, чем услышать ответ, хотя ради ответа и работаем все мы. Итак,

Начинаю с вопросов:

- Думу думаем или дело делаем?
- Есть такая японская мудрость: 5 раз спроси себя почему.
- Есть такая привычка у вас?
- О чем спрашивали себя?

Слушаю ответы. Я узнаю у человека его запросы и цели. Варианты ответов разные.

В-1 Привычка такая не сформирована у человека. Чтобы человек задумался и ответил, я спрашиваю снова:

- Почему не сбылись мечты?

- Почему не успешен? Почему ленив? Почему не совсем здоров?

Помогаю сделать анализ причин неудач. Даю подсказки: оцените по 10 бальной системе:

свои личные усилия, затем свои способности, потом исполнительскую дисциплину, быстроту реакции на все новое и способы его внедрения в бизнес.

Подводим итог:

- Ну как, вы довольны успехами, собой? 100% отдача? Над чем работаем?

В-2 Серия других вопросов:

- Вы сильный человек? У Вас есть список базовых нужд?

- Что ведет вверх? Что тянет вниз?

- Я ошибусь, если скажу, что это лень? Ответ:

- Да, вы ошиблись. Лень – это не про меня.

- Я очень рада за вас. Назовите ваши ключи зажигания, что сильнее всего мотивирует вас? Книги, люди, мечты?.. Отлично! Тогда можете спросить меня, как войти в сектор достатка. Вы нашли нужного человека. Идет предметный разговор.

В-3 Варианта другого ответа. Человек соглашается:

- Да, вы не ошиблись. Лень – это про меня.

Тогда совет один – снова спроси себя:

- Зачем живешь, человек? Знаете такой вопрос?

- Найдите то, ради чего стоит начать, начни и сделай.

Другие вопросы задавать не стоит. Вы поняли уже почему. Работать лень.

При чем тут бизнес. Где взять силы? Ответ прост. Начни работать, придет вдохновение и силы. Они знают, когда прийти к тем, кто работает.

Поговорим еще и над самим вопросом почему. Как часто его задаете себе.

- Он хорош или плох для нас?

- Он хорош до или после сделанной работы?

- Смотрим, чего больше. В чем минусы?

- Они могут замедлить твоё развитие, ты потеряешь темп.

Комментарий:

- **Делай.** Потом спроси, почему нет результата. Ответы ищи и по ходу дела. Иначе застрянешь на теории. А это потеря времени. Время в бизнесе – это деньги. Тебя обогнало время. Ты проиграл или тебя обогнали другие. Догонять всегда трудно.

Умей оценить и сам вопрос. Он нужен тебе. Он продвигает тебя к цели. Стоит ли искать ответ. Он может быть мелким, таким, который заслоняет твою общую идею. Не трать время. Скажи себе, что этот вопрос не вопрос и работай. Иногда не надо ничего додумывать, переиначивать, переспрашивать. План таков, какой он есть.

Ах, эти «а что, а если, а вдруг»! Что говорю:

- Как же вредны все эти «а вдруг», «а если».

- Вдруг – это то, что случается неожиданно, внезапно. Верно?

- Но ведь не случилось еще, и вы этими предположениями притягиваете негатив. Событие еще не свершилось, а вы уже готовы реагировать на него. Это пустая трата энергии, мыслей, сил, эмоций.

Реагировать надо на факт, а не домыслы типа «а что, если ». Это можно и притянуть в свою историю. Об этом надо говорить с собой, с клиентом.

Это все придуманные испуги, и они в твоей голове. Уж если очень озадачен всем этим, дам совет: делай много всего: встреч, объявлений, тогда найдешь среди многих своего человека. Как говорится, сей много, не каждое зерно всходит.

Не уделяй своим сомнениям много времени, лучше направь всю энергию и силу на дело своей мечты. Ничего не бойся. В природе нет страха. Он у нас в головах.

Мы продолжаем. И Ваша копилка пополняется. Вопросы, которые мы все встречаем, они все те же. Но вот варианты ответов уже разные. Итак, слушаем. Пожалуй, один из главных вопросов новичка:

- Где искать людей? Вопросом на вопрос:

- Скажите, я вас искала? Это вы нашли, откликнувшись на мое предложение, верно? Значит, что будем делать? Делать себе рекламу. Приглашать так, чтобы вас находили другие люди.

Хуже, если вопрос звучит так:

- Где я найду нормальных людей?

Снова этот же прием. Вопросом на вопрос:

- Вы что не читали «Алису в стране чудес»? Как кот отвечает на это?

- Нормальных нет. Все такие разные и непохожие. И это нормально.

- Какой совет подсказывает книга, догадались?

1. Не давать оценок и характеристик людям. Тем более – авансом.

2. Обидите, уйдут.

3. До встречи уже считать, что человек вам не подходит.

4. И другая крайность – верить, что твой бизнес нужен всем.

- Ко мне пришел явно не адекватный человек. О чем его спрашивать?

- А не надо его спрашивать. Спроси себя.

- Какой урок извлек для себя из этого разговора.

- У меня столько ошибок! Что делать?

- Кто ошибается и понимает свои ошибки, тот идет быстрее. Делай анализ и не наступай снова на грабли.

- Но мне так часто говорят: Нет. Почему? Что делаю не так?

- Слово: Нет слышат все! Побеждает тот, кто продолжает искать ДА. Не жалей себя. Не заноси себя в разряд неудачников. Верь – твоё предложение – самое лучшее. Выучи эти фразы:

- Ваше решение не состояться в бизнесе никак не повлияет на мой результат. Ваше сегодняшнее решение повлияет на вашу жизнь. И она не изменится к лучшему.

- Зачем мне знать о продажах, если я не продавец в этом бизнесе?

-Разве мы не продавцы? Это легко доказать!

Об этом я много говорю в других своих книгах. Читайте!

Здесь я расскажу вот о чем.

- Можете не изучать теорию, но присматривайтесь к продавцам. Это большой опыт.

Расскажу одну маленькую историю, как я не хотела, но купила эту фасоль. Схематично это выглядит так. Я остановилась на рынке у прилавка. Продавец мужчина перехватил мой взгляд.

- Вас заинтересовала эта фасоль?

Фразы из диалога: Да, нет. А зря... А вот... Вы знаете...

И я узнала не только много про фасоль, но и сколько лет уже он на рынке, почему имеет успех. Я пришла к нему в следующий раз. Решила поучиться. Он меня узнал. Фасоль я все-таки купила, но не это важно. Я на деле увидела его успех. Он заключался в следующем:

1 Он был уверен в себе.

2 Он верил, что у него купят. Вера – сильная вещь.

3 В арсенале было многое, что могло повлиять на успех: истории, факты, цифры, т.д.

4 Внимание к человеку. Он меня запомнил.

5 Он был открыт людям. Рассказывал о себе.

Вот так работают профи, хотя стоят за прилавком рынка, а не торгуют в супермаркете.

Один пример короткого диалога из жизни сельского продавца:

- Почему так дорого?

- Это я должна знать?

- Брать будете?

На 1 вопрос 2 вопроса вместо ответа. Скорее всего, человек купит.

В основе любого бизнеса лежат продажи, но об этом мы еще поговорим, хорошо?

Кстати, у меня вышла целая книга «Чужие истории учат».

Учат маркетингу, общению, продажам. Истории и сказки любят все. Их легко запомнить. Они вызывают эмоции. Рождается доверие. Это тот контекст, который продает, не продавая. Читайте, внедряйте! Пользуйтесь!

Далее. Мне, например, возразили:

- Вот если бы я был молод.

- Я соглашусь с вами только в одном. Мы не можем вернуться в прошлое, вернуть себе годы. Они уже прожиты нами. Хорошо или плохо. Но мы можем повлиять на финиш. И получить другой результат. Я сама стартовала в бизнесе, когда мне было еще только 66 лет. Прочитайте вот этот отрывок. На меня он имел колоссальное влияние. Хотите?

«Времени нам отпущено не так уж много, чтобы его тратить, попытаюсь прожить чью-то чужую жизнь. Не доверяйте догмам: нельзя жить, опираясь только на то, что придумали другие. Ни в коем случае чужие мнения не должны заглушать ваш собственный внутренний голос. И самое главное – наберитесь мужества, чтобы следовать зову собственного сердца и своей интуиции».

Отрывок из выступления Стива Джобса перед выпускниками Стэнфордского университета 12 июня 2005 года.

В заключении. Я хочу улучшить ту сферу деятельности, в которой мы работаем. Сделаем это вместе! Пробуйте свои силы.

Главный вывод. Спрашивайте, задавайте вопросы, и вы получите ответы. Общайтесь не как маркетолог, которому надо что-то продать, а как журналист или блогер. Они дают, но еще и растолковывают ту пользу, которую может получить человек!

Мои советы Вам: В любых ситуациях только спокойствие. Деньги любят тишину, и они не любят паникеров. Ответ всегда найдется! Знайте! Паника не приходит одна. С ней ее подружки – депрессия и бездействие. И еще! Берите паузу. Обдумайте решение и ответы. Они есть, иначе проблем бы не возникало.

Подпишитесь на мой канал, если еще не сделали этого. В описании канала найдете ссылку, по которой можно заказать мои книги для успеха в работе с возражениями клиентов.

Планирую выпуск новых книг:

1. Сила слова в бизнесе сетевого маркетинга
2. Эмоции в бизнесе. Вред или польза?

Следите за рекламой! Не пропускайте выход новых видео ответов на возражения!

Творческих удач Вам!
С уважением Александра Лоткова.

Давайте дружить:

Страница вконтакте

<https://vk.com/id380935269>

Ссылка на мой канал

<https://www.youtube.com/channel/UC9t4xn1s4Ro8VgkJCedVneA>

В одноклассниках

<https://ok.ru/profile/456850852841>

На фейсбуке моя страница

<https://www.facebook.com/bogatzdorov>

Страница в твиттере

<https://twitter.com/bogatzdorov>

Тел. +7 9189941682

Skype: Александра Лоткова

Email: bogatzdorov@yandex.ru

Буду признательна за отзыв.

До новых встреч!