

کتابچه سیاه
پاسخ‌های ممنوعه
به اعتراضات مشتری

۶ اسکرپت محرمانه برای
تبدیل «نه» به «بله» با خلق ارزش

کتابچه سیاه: پاسخ‌های ممنوعه

6 اسکریپت محرمانه برای تبدیل «نه» به «بله» با خلق ارزش

۱. وقتی مشتری می‌گوید: «خیلی گرونه!»

✗ آماتور میگه: نه آقا کیفیت ما بالاست، تازه تخفیف هم میدم خدمتون!"

✓ فروشنده مافیا (با رویکرد خلق ارزش): حق دارید، عدد کمی نیست، اما بیایید زاویه دیدمون رو عوض کنیم، شما دنبال «کمترین» هستید یا «کمترین ریسک»؟... تفاوت قیمت ما، دقیقاً هزینه بیمه کردن موفقیت شماست. ما ترجیح دادیم بدیم تا اینکه مجبور بشید ۱۰ بار بابت کیفیت پایین، هزینه تعمیرات یا آپرویزی بدید. واقعا ارزشش رو داره که به خاطر این مبلغ، آرامش خودتون رو به خطر بندازید؟

۲. وقتی مشتری می‌گوید: «باید فکر کنم / خبر میدم»

✗ آماتور: باشه، پس من منتظر تماستون هستم.

✓ فروشنده مافیا (با رویکرد کمک به تصمیم‌گیری) میگه: حتماً، تصمیم شرکت کار مهمیه. اما تجربه من نشون داقتی مشتری میگه «باید فکر کنم»، یعنی هنوز یک قطعه از پازل توی ذهنش کمه و شفاف نشده. من ایتجام تا به شما بهترین تصمیم رو بگیری، حتی اگه اون تصمیم «نخریدن» باشه، صادقانه بگید کدوم بخش براتون مبهمه که با هم حلش کنیم؟

کتابچه سیاه: پاسخ‌های ممنوعه

6 اسکرپیت محرمانه برای تبدیل «نه» به «بله» با خلق ارزش

۳. وقتی مشتری می‌گوید: «فلانی (رقیب) ارزون‌تر می‌ده»

✗ آماتور می‌گه: "اونا جنسشون آشغاله، اصلاً قابل مقایسه نیست."

✓ فروشنده مافیا (با رویکرد محافظت از مشتری) می‌گه: "بله، قطعاً گزینه‌های ارزون‌تر وجود داره، اما در بازار، هیچ ارزونی بی‌دلیل نیست. تا حالا فکر کردید اونا چه «ارزشی» رو از خدماتشون حذف کردن که تونستن قیمت رو پایین بیان؟ پشتیبانی؟ کیفیت مواد اولیه؟ یا امنیت؟ من نمی‌خوام شما رو در موقعیتی قرار بدم که بعداً متوجه بشید چیز مهمی رو از دست دادید. شما حاضرید روی موفقیت پروژه‌تون ریسک کنید؟"

۴. وقتی مشتری می‌گوید: «باید با شریکم/همسرم مشورت کنم»

✗ آماتور می‌گه: "باشه مشورت کنید خبر بدید."

✓ فروشنده مافیا (با رویکرد توانمندسازی خریدار) می‌گه: "بسیار عالی این نشون میده چقدر به تصمیم دقیق اهمیت میدید. اما قبل از اینکه با ایشون صحبت نظر تخصصی «خود شما» چیه؟ آیا این راهکار رو برای کسب و کارتون مفید می‌بینید؟ چون اگر خودتون به نتیجه نرسیده باشید، نمی‌تونید از ارزش این محصول پیش شریکتون دفاع کنید. بیایید اول خودمون به جمع‌بندی برسیم."

کتابچه سیاه: پاسخ‌های ممنوعه

6 اسکریپت محرمانه برای تبدیل «نه» به «بله» با خلق ارزش

۵. وقتی مشتری می‌گوید: «تخفیف بدید تا بخرم»

✗ آماتور میگه: "باشه ۵ درصد کم می‌کنم براتون."

✓ فروشنده مافیا (با رویکرد حفظ استاندارد مشتری) میگه: "ببینید، من می‌تونم تخفیف بدم، اما اونوقت مجبورم از کیفیت خدمات پشتیبانی یا مواد اولیه‌ای که حق شماست کم کنم. و من دلم نمیاد به نتیجه نهایی کار شما لطمه بزنم. قیمت ما تضمین‌کننده همون کیفیتیه که شما دنبالشید. اما اگر [تعداد خرید رو بیشتر کنید / نقدی پرداخت کنید]، می‌تونم یک پکیج ارزشمندتر براتون ببندم که سود کنید. موافقید؟"

۶. وقتی مشتری می‌گوید: «بودجه نداریم / پول نداریم»

✗ آماتور میگه: "کی پول دستتون میاد تماس بگیرم؟"

✓ فروشنده مافیا (با رویکرد سرمایه‌گذاری) میگه: "ببینید، «بودجه» من برای شما نیست، نه برای سرمایه‌گذاری. اگر من دستگاهی داشتم که ۱۰ تومن می‌گرفت و ۲۰ تومن پس می‌داد. آیا می‌گفتید بودجه ندارم؟ قطعاً نه، پولش رو هر طور بود می‌کردید. پس مشکل پول نیست؛ مشکل اینه که من هنوز نتونستم شفاف کنم این محصول چطور قراره پول خودش رو دربیاره اجازه میدید فقط ۵ دقیقه روی «سود» این این معامله تمرکز کنیم؟ ..."

فصل آخر: حلقه گمشده...

شما اکنون به «مهمات جنگی» دسترسی دارید. این ۶ اسکرپت، دقیقاً همان رازهایی است که ۱٪ برتر بازار می‌دانند و بقیه آن آن بی‌خبرند. اما یک حقیقت تلخ وجود دارد: داشتن «اسلحه»، «اسلحه»، شما را برنده جنگ نمی‌کند؛ «مهارت تیراندازی» است که شما را پیروز می‌کند. شما الان می‌دانید که در برابر "خیلی گرونه" چه بگویید (نکته ۱)، اما آیا می‌دانید وقتی مشتری عصبانی است، دقیقاً با چه لحن و زبان بدنی این را که گاردش باز شود؟ شما می‌دانید باید "سوال خوب پرسید"، اما آیا می‌دانید دقیقاً چه سوالی پرسید که مشتری دردش را بگوید؟ بگوید؟ فاصله بین "دانستن این اسکرپت‌ها" و "اجرا کردن آن‌ها در زیر فشار جلسه، دقیقاً همان جایی است که بسیاری از فروشندگان شکست می‌خورند.

ما در «آکادمی رسول ناصری»، یک دوره جامع عملیاتی ۸ هفته‌ای طراحی کرده‌ایم که این دانش را از روی کاغذ، به عضله و مهارت شما تبدیل می‌کند. جایی که یاد می‌گیرید نه فقط یک فروشنده، بلکه یک «ماfiای فروش» باشید که بازار را مهندسی می‌کند.

اگر حس می‌کنید زمان آن رسیده که از "آزمون و خطا" دست بکشید و نسخه اجرایی و امتحان پس داده‌ی این تکنیک‌ها را دریافت کنید، جای صندلی شما در دوره جامع «فروشنده مافیایی» خالی است.