

טיפול בהתנגדויות

1. "אני צריך לחשוב על זה":

"ברור לי שזו החלטה חשובה. על מה בדיוק היית רוצה לחשוב?"
"בוא נעשה את זה קל: מה צריך לקרות כדי שתרגיש בטוח להתקדם?"
"עד כמה המוצר או השירות חשוב לך 10-1?" למה לא 2?"

2. "זה יקר לי מדי":

"ברור, לא מדובר כאן לא בשקל ולא בשתיים, תוכל לשתף אותי איך אתה רואה את המחיר מול הערך שהמוצר נותן?"
"מבחינת השירות או המוצר אתה סגור ורק המחיר זה מה שעוצר אותנו מלהתקדם? האם עניין של תשלומים זה משהו שיכול לעזור?"
"מה עשית עד עכשיו בשביל לפתור את הבעיה? וזה עזר לך? אז לא הגיע הזמן לפתור את זה?"

3. "אני לא בטוח שזה יעבוד בשבילי":

"תוכל לשתף אותי במה בדיוק לא יעבוד בשבילך? ככה נוכל לבדוק יחד, אני האחרון שירצה שתקנה שירות או מוצר שלא מתאימים לך."
"הרבה לקוחות שלי הרגישו כך בהתחלה, עד שהם ראו את [תוצאה ספציפית]."
"מה עצר אותך עד עכשיו מלהגשים את המטרה שלך? הגעת למסקנה שזה הזמן הנכון עבורך?"

4. "אני לא בטוח שאני מוכן עכשיו":

"בחיים אנחנו תמיד לקראת משהו.. תוכל לספר לי איך תדע שזה הזמן הנכון?"
"מה אם עכשיו הוא הזמן שבו אתה יכול להתחיל את השינוי?"

5. "אני צריך להתייעץ":

"ברור, חשוב לי שכולם יהיו בטוחים בהחלטה. תוכל לעלות לרגע לקו את [הגורם הנוסף]?"
"בינתיים, איך אני יכול לעזור לך להיות מוכן לשיחה איתם?"
"מי שאתה רוצה להתייעץ איתו מהתחום? ואם הוא יגיד לך "לא" אתה לא תטפל בזה?"

matan yacoby