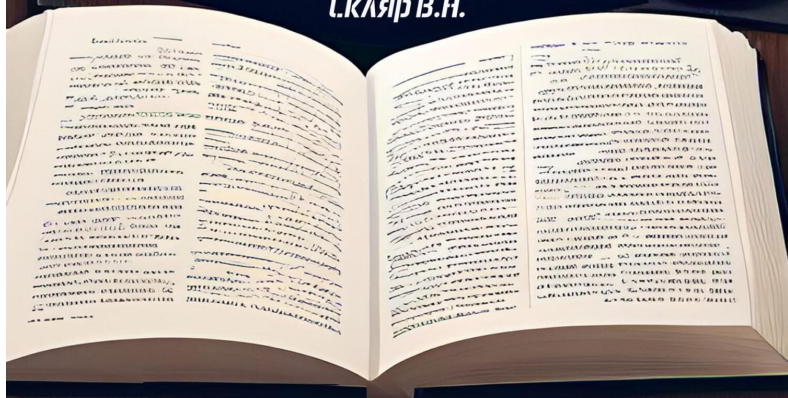


более 500  
аргументов  
и скриптов

# Продажи без границ

«Эффективные скрипты и методы  
отработки возражений»

Скляр В.Н.



# Валерий Николаевич Скляр

## Продажи без границ:

### Эффективные скрипты и

### методы отработки возражений

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=69547024](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=69547024)*

*SelfPub; 2023*

*ISBN 978-5-532-91239-7*

#### **Аннотация**

Книга состоит из 50 самых актуальных возражений клиентов, начиная от "дорого" и заканчивая "отсутствием времени". На каждое возражение менеджер найдет варианты их причин, алгоритм действий, аргументы в переговорах и не менее 10 скриптов. Чтобы ключи для переговоров имели максимальную пользу, я постарался их делать общими. Таким образом, каждое возражение клиента, как и ответ на него можно использовать вне зависимости от того, какая специфика вашего бизнеса.

# Содержание

Введение	4
1. Цена слишком высока.	7
2. У нас нет достаточных средств.	14
3. Нам не нужно это в данный момент.	20
4. У нас уже есть другой поставщик.	27
5. Вы предлагаете не то, что нам нужно.	34
6. Мы не готовы принимать решение прямо сейчас.	40
7. Это слишком сложно для нас.	47
8. У нас нет достаточного опыта в этой области.	53
9. Наш бюджет не позволяет нам сделать это.	60
10. Мы не видим необходимости в таком решении.	67
11. У нас уже есть подобное решение.	74
12. Нам нужно подумать об этом.	81
13. Мы беспокоимся о рисках, связанных с этим предложением.	88
14. Нам требуется больше информации о ваших услугах/товарах.	96
15. Нам не нравится конкретное условие предложения.	103
Конец ознакомительного фрагмента.	106

# **Валерий Скляр**

## **Продажи без границ:**

### **Эффективные**

#### **скрипты и методы**

##### **отработки возражений**

## **Введение**

Добро пожаловать в мир продаж, где каждое "нет" может стать удивительной возможностью. В этой книге я предлагаю вам незаменимый инструментарий – скрипты продаж и методы отработки возражений, которые помогут вам стать квалифицированным продавцом и превратить даже самые сложные ситуации в положительную для вас сторону.

Мир продаж постоянно меняется, развивается, и оставаться конкурентоспособным требует постоянного совершенствования и освоения новых навыков и техник. Важное мастерство продавца – быть готовым эффективно отвечать на возражения и преодолевать преграды на пути к успешной сделке.

В этой книге собраны лучшие скрипты продаж, которые помогут вам уверенно вести диалог с клиентами, выявлять их потребности, аргументировано предлагать свои товары и услуги и заключать выгодные сделки. Вы научитесь преобразовывать каждое возражение в возможность продажи, взаимодействуя с клиентами на эмоциональном и логическом уровнях.

Я представлю вам эффективные методы отработки 50 (пятьдесят) основных возражений, которые помогут анализировать и понимать их причины, а затем предоставлять убедительные аргументы и решения, способные переубедить даже самых настойчивых сомневающихся клиентов. Вы научитесь строить доверительные отношения и общаться настолько эффективно, что клиенты будут воспринимать вас как надежного советника и партнера.

Итак, добро пожаловать в путешествие по миру продаж, где каждая страница будет наполнена полезными рекомендациями и практическими инструментами (скриптами). Независимо от вашего опыта, этот гид поможет вам уверенно общаться с клиентами, превратить возражения в ваши преимущества и достичь по-настоящему впечатляющих результатов.

Готовы ли вы погрузиться в удивительный мир продаж и научиться эффективным скриптам и методам отработки возражений? Тогда начнем наше путешествие!

# 1.Цена слишком высока.

Возможны различные причины, почему люди могут возражать по поводу высокой цены:

1. Финансовые возможности: Люди могут считать, что им не по карману покупка товара или услуги по данной цене, особенно если они имеют ограниченный бюджет.

2. Неоправданная стоимость: Покупатели могут возражать, если они считают, что предлагаемая цена не соответствует реальной стоимости товара или услуги. Если качество не оправдывает высокую цену, это может вызвать недовольство.

3. Конкуренция: Если на рынке есть альтернативные товары или услуги с более низкой ценой, клиенты могут возражать, что найти альтернативу, которая подходит по цене и соответствует их требованиям гораздо интересней.

4. Перегиб: Если цена явно завышена относительно других продуктов или услуг в данном сегменте рынка, клиенты могут считать, что они переплачивают и отвергнут покупку по этой причине.

5. Доверие к бренду и компании: Если клиенты не считают, что бренд или компания заслуживают доверия, возможно, они будут более критичны к ценам и склонны к возражениям.

В целом, возражение по цене может возникать у клиентов,

если они почувствуют, что предлагаемое значение не оправдывает стоимость или если они имеют ограниченный бюджет.

**Варианты решения:**

Предложите альтернативные варианты оплаты, такие как гибкие графики платежей или скидки при оплате полной стоимости вперед. Это может сделать ваше предложение более привлекательным для клиента, позволяя им разделить платежи или сэкономить деньги.

Укажите на дополнительную ценность вашего предложения, которая компенсирует стоимость. Выделите особенности, функции или преимущества вашей продукции или услуги, которые делают ее уникальной и ценной для клиента.

Предоставьте доказательства в виде отзывов клиентов или успехов, которые показывают, что ваше предложение стоит своей цены. Когда вы можете подтвердить, что другие клиенты получили значительную ценность от вашего предложения, это может помочь смягчить опасения клиента относительно стоимости.

Проведите сравнительный анализ с конкурентами и покажите, что ваше предложение является наиболее выгодным по соотношению цены и качества. Поясните, что клиент получает больше ценности при работе с вами, чем с другими компаниями.

Рассмотрите возможность предоставления дополнительных услуг или обслуживания в рамках стоимости, чтобы уси-

лить восприятие цены. Позвольте клиенту видеть, что они получают не только продукт или услугу, но и дополнительные выгоды и поддержку.

Предложите временную скидку, акцию или специальное предложение, чтобы сделать стоимость более привлекательной на определенный период времени. Это может побудить клиента принять решение быстрее.

Покажите клиенту результаты или экономическую выгоду, которую они могут получить, используя ваше предложение. Если оно поможет клиенту сэкономить деньги или увеличить прибыль, продемонстрируйте это конкретными числами и фактами.

Обратитесь к длительности и долгосрочной ценности вашего предложения. Покажите, что вложение сейчас может принести значительные выгоды в будущем или привести к существенным сэкономленным средствам в долгосрочной перспективе.

Предложите клиенту различные пакеты или варианты продукта/услуги с разной стоимостью, чтобы дать им больше выбора и возможность выбрать оптимальную цену для своих потребностей и бюджета.

Если возможно, попробуйте переговорить о цене и найти компромиссное решение, которое будет удовлетворять обе стороны. Возможно, вы сможете установить новые условия или предложить дополнительные услуги, которые могут снизить цену и повлиять на решение клиента.

Работа над этими примерами поможет вам убедительно аргументировать и отстаивать цену вашего предложения в переговорах с клиентами.

Скрипт переговоров:

—

Я полностью понимаю вашу озабоченность ценой. Но давайте рассмотрим вопрос с другой стороны. Когда предлагается продукт высокого качества, цена отражает его ценность. Наш продукт обладает уникальными особенностями и преимуществами, которые принесут значительную пользу и результаты для вашего бизнеса. Рассмотрите его как вложение, которое окупится в виде повышения эффективности и прибыли.

—

Я понимаю, что цена может показаться высокой на первый взгляд. Однако, давайте рассмотрим весь объем преимуществ, которые вы получите с нашим продуктом. Он поможет вам сэкономить время и ресурсы, увеличит вашу производительность и конкурентоспособность. Долгосрочно это будет вложение, которое окупится и принесет вам большую прибыль.

—

Согласен, наш продукт имеет высокую цену. Но при этом вы получите не только продукт, но и нашу поддержку и экс-

пертизу в использовании его наилучшим образом. Мы заботимся о каждом клиенте и готовы прислушаться к вашим потребностям, чтобы увеличить преимущества продукта и помочь вам достичь максимальных целей.

—

Могу понять, что цена вызывает у вас сомнения. Однако, позвольте мне поделиться данными об аналогичных продуктах на рынке. Наш продукт может предложить лучшую ценность, так как мы использовали передовые технологии и уникальные функции, которые помогут вам достичь ваших целей быстрее и эффективнее, а в итоге это приведет к значительным экономическим выгодам.

—

Я понимаю, что цена вызывает у вас опасения. Однако, один из наших главных принципов – это предоставление отличного качества продукта и опыта обслуживания. Наш продукт поддерживается гарантией и надежностью, что обеспечивает вам долгосрочную пользу и минимизирует возможные риски. Помимо этого, мы также предоставляем гибкие варианты оплаты, чтобы помочь вам справиться с финансовыми ограничениями

(если таковые имеются).

—

Полностью понимаю вашу озабоченность по поводу цены. Но предлагаемая нами цена отражает истинную ценность и качественные характеристики нашего продукта. Помимо этого, мы также предоставляем дополнительные бонусы и услуги, которые включены в общую стоимость продукта. Это поможет вам получить значительные выгоды и результаты, превышающие вашу начальную инвестицию.

—

Я понимаю, что цена может показаться высокой сразу. Однако, давайте вспомним, что наш продукт обладает высокой надежностью и длительным сроком службы. Это означает, что вы получите долгосрочные возвраты от вашей инвестиции. К тому же, мы готовы проработать с вами индивидуальные финансовые решения, чтобы помочь вам легко интегрировать наш продукт в ваш бюджет.

—

Цена действительно важный фактор для принятия решения, и я понимаю вашу озабоченность. Однако, давайте посмотрим на долгосрочную перспективу. Вложение в наш продукт может привести к значительным снижению затрат и повышению эффективности вашего бизнеса. Мы также предоставляем гарантии качества и отличный сервис поддержки, чтобы увеличить ваши выгоды от продукта.

—

Я слышу ваши опасения по поводу цены. Однако, стоит учитывать, что наш продукт дает преимущества, которые помогут вам увеличить продажи, привлечь новых клиентов и укрепить вашу позицию на рынке. Это может стать катализатором для роста вашего бизнеса и принести значительную выгоду в будущем.

—

Цена может показаться высокой, но учтите, что наш продукт имеет длительный срок службы и экономит ваши затраты на обслуживание и замену. К тому же, мы готовы рассмотреть варианты гибких платежей или скидок для повторных покупок, чтобы сделать наше предложение еще более привлекательным для вас.

## 2. У нас нет достаточных средств.

Возможные причины возражения:

1. Финансовые трудности: партнеры могут иметь финансовые обязательства или долги, из-за которых у них не остается достаточно средств для определенных расходов или инвестиций.

2. Ограниченный бюджет: многие могут иметь ограниченный бюджет, который не позволяет им себе позволить определенные расходы или инвестиции. Например, они могут иметь ограниченный доход, который не позволяет им откладывать средства для будущих расходов.

3. Приоритеты: некоторые люди могут считать, что у них нет достаточных средств для определенных расходов, потому что они считают другие расходы или инвестиции более приоритетными. Например, они могут решить, что нужно сначала оплатить счета за жилье и питание (корпоративные платежи внутри компании, для юридических лиц), а потом уже думать о других расходах.

4. Неуверенность в будущем: некоторые люди могут бояться вложить свои деньги или потратить их на определенные расходы из-за неуверенности в будущем. Они могут опасаться, что у них могут возникнуть неожиданные расходы или финансовые трудности, и поэтому предпочитают сохранить свои средства.

Это лишь несколько причин, из-за которых могут возникнуть возражения. Настоящая (истинная) причина будет зависеть от конкретной ситуации и индивидуальных обстоятельств.

Варианты решения:

Предложите финансовые опции, такие как рассрочка платежей или гибкий график, чтобы клиент мог справиться с финансовыми обязательствами без значительных затрат в моменте.

2. Подчеркните экономическую выгоду и потенциальную прибыль, которую клиент может получить, работая с вашим предложением. Объясните, как инвестиции в вашу продукцию или услугу могут привести к увеличению дохода или снижению расходов в долгосрочной перспективе.

3. Предложите альтернативные варианты сниженной стоимости или более доступные продукты/услуги для клиента, которые могут лучше соответствовать их текущему бюджету.

4. Разделите предложение на фазы или этапы, чтобы клиент мог начать с более доступного варианта и постепенно перейти к полному предложению с увеличением средств.

5. Предложите пересмотр деталей предложения или условий, чтобы снизить стоимость без значительного ущерба для качества или функциональности.

6. Обратитесь к возможности получить внешнее финансирование или гранты, которые могут помочь клиенту покрыть расходы на ваше предложение. Указывайте на доступные ре-

сурсы, на которые они могут рассчитывать.

7. Предложите выгоды долгосрочного сотрудничества или договора, которые могут снизить стоимость продукта или услуги на длительное время.

8. Проведите анализ возврата на инвестиции и покажите клиенту, что вложение в ваше предложение может привести к значительной прибыли или экономии.

9. Предложите условия гарантии и возможность вернуть средства, если клиент не получит запланированных выгод от вашего предложения.

10. Установите демонстрацию продукта или предоставьте бесплатный пробный период, чтобы клиент мог оценить ценность вашего предложения перед тем как сделать окончательное финансовое решение.

Помните, что важно понять обстоятельства клиента и найти индивидуальный подход к решению их финансовых проблем. Варианты, представленные выше, помогут вам наладить диалог и найти общие пути для достижения цели клиента.

Скрипт переговоров:

—

Я понимаю ваше беспокойство по поводу доступных средств. Разработанные нами финансовые планы помогут вам решить эту проблему. Мы можем предложить различные варианты оплаты, гибкие расписания платежей или даже финансирование, чтобы помочь вам приобрести наш продукт

без ущерба для вашего бюджета.

–

Мы полностью осознаем, что у каждой компании есть свои ограничения в бюджете. Однако, давайте обсудим наши возможности сотрудничества – гибкие скидки или специальные предложения для новых клиентов. Мы готовы работать вместе, чтобы найти оптимальное решение, которое будет соответствовать вашим финансовым возможностям.

–

Полностью понимаю, что у вас ограниченные ресурсы. Наше предложение включает не только сам продукт, но и дополнительные услуги, которые помогут вам увеличить значимость вашей инвестиции. Мы можем подготовить индивидуальный план, соответствующий вашему бюджету и обеспечивающий вас необходимой поддержкой.

–

Мы полностью осознаем, что финансовые ограничения могут быть сложной проблемой. Однако, рассмотрите наше предложение со стороны вложения. Инвестиция в наш продукт может иметь значительные выгоды для вашего бизнеса, включая повышение эффективности, сокращение затрат и увеличение прибыли. В конечном итоге, это может окупить ваши затраты и принести вам значительную выгоду.

—

Я понимаю, что у вас ограниченные финансовые возможности. Но давайте посмотрим наши предложения для клиентов с ограниченным бюджетом. Мы можем предложить вам пакет или опции по сниженной стоимости, которые будут отвечать вашим потребностям, позволяя использовать наш продукт и в то же время соблюдать бюджет.

—

Мы полностью понимаем, что средства являются важным фактором. Но давайте рассмотрим это как инвестицию. Наш продукт имеет потенциал принести вам значительные выгоды и возратить ваши деньги. Мы готовы предоставить вам информацию о ROI (рентабельность инвестиций), чтобы показать, какие результаты вы можете ожидать от использования нашего продукта.

—

Полностью понимаю вашу озабоченность финансовыми возможностями. Но не забывайте, что наша компания ценит долгосрочные отношения с клиентами. Мы можем предложить вам специальные условия, беспроцентное финансирование или даже сверхбыстрые возвраты издержек по сделке, чтобы удовлетворить ваши потребности по бюджету.

—

Мы понимаем ваше ограничение по финансам. Позвольте нам показать экономический эффект, который наш продукт может принести вашему бизнесу. Наша компания предоставляет расчет ожидаемой рентабельности и возврата инвестиций, чтобы вы могли оценить, каким образом наш продукт может значительно увеличить вашу доходность.

—

Я понимаю, что ограниченный бюджет может быть проблемой. Мы можем предложить вам финансовые решения, включая гибкие платежные планы, аренду или лизинг. Это поможет вам получить доступ к нашему продукту, не превышая ваши бюджетные ограничения.

—

Мы

понимаем, что каждая компания имеет возможные финансовые ограничения. Мы готовы работать с вами, чтобы найти наилучшее решение в соответствии с вашим бюджетом. Рассмотрим варианты снижения стоимости, предоставление специализированных пакетов или создание индивидуального плана оплаты, который будет отвечать вашим финансовым возможностям.

### **3. Нам не нужно это в данный момент.**

Возможные причины возражений:

1. Высокая стоимость: Возможно, предложение или идея требует значительных финансовых вложений, которые компания не готова или не может себе позволить в данный момент.

2. Приоритеты: Компания может иметь другие текущие приоритеты и проекты, которые считает более важными или срочными. В результате, предложение может быть отложено до более подходящего времени.

3. Ограниченные ресурсы: Компания может столкнуться с ограниченными ресурсами, такими как персонал или материалы, и не может взяться за новый проект или идею.

4. Недостаток информации: Возможно, руководство компании не чувствует достаточной уверенности или осведомленности о предложении или идее, чтобы сделать обоснованное решение. Это может быть связано с недостатком данных, исследований или понимания влияния предложения на ком-

панию.

5. Риски и неопределенность: Руководство компании может опасаться возможных рисков или неопределенности, связанных с реализацией нового предложения или идеи. Это может включать финансовые, операционные или репутационные риски, которые могут повлиять на компанию.

6. Недостаток времени: Руководство компании может не видеть необходимости внедрять новое предложение или идею в данный момент, учитывая ограниченное время, доступное для его реализации или оценки его целесообразности.

В целом, возражение "Нам не нужно это в данный момент" может отражать различные факторы, которые могут ограничивать или затруднять внедрение новых идей или предложений в компании.

Варианты решения:

1. Объясните, как ваше предложение может решить текущие проблемы или улучшить ситуацию клиента. Покажите, что ваше предложение может принести значимую ценность, даже если клиент не осознает этого в данный момент.

2. Подчеркните долгосрочную значимость и выгоду вашего предложения. Объясните, что вложение времени и ресур-

сов сейчас может дать клиенту преимущества в будущем.

3. Укажите на ограниченность предложения и возможность упущения. Если вы можете дать понять, что это уникальная возможность или ограниченное предложение, клиент может задуматься о принятии решения сейчас, чтобы не упустить это.

4. Предложите пробный период или демонстрацию вашего предложения, чтобы клиент мог собственными глазами увидеть его пользу и ценность.

5. Проведите анализ рисков и покажите клиенту, что действия сейчас могут помочь избежать проблем или неудач в будущем. Разъясните, что предлагаемое вами решение может быть проактивным шагом для смягчения будущих потенциальных проблем.

6. Приведите примеры успехов других клиентов, которые воспользовались вашим предложением даже в начальной стадии. Объясните, как их ситуация улучшилась благодаря вашему предложению, даже если они не считали его необходимым в начале.

7. Предложите гибкость в условиях предложения, чтобы подстроиться под непосредственные потребности клиента. Это может сделать ваше решение более привлекательным для клиента, который сейчас не видит необходимости.

8. Проведите сравнение с конкурентами и покажите, что ваше предложение является наилучшим вариантом для клиента. Демонстрируйте уникальные особенности и преимуще-

щества вашего продукта, которые делают его привлекательным даже в данный момент.

9. Предложите дополнительные преимущества или бонусы, которые клиент может получить, если примет ваше предложение сейчас. Подчеркните уникальные выгоды, которые могут быть упущены, если клиент отложит принятие решения.

Скрипт переговоров:

—

Понимаю, что в данный момент у вас нет потребности в этом. Однако, разрешите мне поделиться некоторыми преимуществами нашего продукта, которые могут заинтересовать вас. Наш продукт может помочь вам улучшить эффективность, сэкономить время и ресурсы, а также привести к увеличению прибыли. Возможно, стоит задуматься о будущей пользе, которую может принести наш продукт.

—

Я прекрасно понимаю ваше решение о том, что в данный момент у вас нет необходимости в данном продукте. Однако, разрешите мне задать некоторые вопросы, чтобы лучше понять вашу ситуацию. Возможно, что наш продукт может решить проблемы, с которыми вы столкнетесь в будущем. Что думаете, если мы обсудим детали?

—

Понимаю, что в данный момент у вас нет необходимости в этом продукте. Однако, позвольте мне рассказать вам о том, как наш продукт помог другим клиентам получить значительные выгоды. Мы можем найти способы адаптировать наш продукт к вашим потребностям в будущем, чтобы вы могли извлечь пользу, когда будете готовы.

—

Я понимаю, что вам сейчас не нужно это. Однако, мне интересно узнать, какие факторы влияют на ваше решение? Может быть, есть какие-то аспекты, о которых мне не известно? Я готов услышать ваши потребности и обсудить, как наш продукт может стать ценным активом для вас в будущем.

—

Я понимаю, что в данный момент у вас нет потребности в нашем продукте. Однако, предлагаю посмотреть на это с другой стороны. Наш продукт может предложить вам новые возможности, увеличить эффективность и помочь вам достичь бизнес-целей. Мы готовы поддержать вас, когда вы будете готовы сделать следующий шаг.

—

Я полностью понимаю, что вам сейчас не нужно это. Однако, рекомендую иметь информацию о нашем продукте в запасе. Наш продукт имеет лидирующие позиции на рынке

и приносит реальную ценность нашим клиентам. Если в будущем у вас возникнет потребность, вы уже будете знать, к кому обратиться.

—

Понимаю, что вам не нужно это в данный момент. Но давайте рассмотрим это как возможность планирования на будущее. Наш продукт может предложить вам преимущества и улучшения, которые могут быть полезными в перспективе. Работая с нами, вы будете всегда на шаг впереди.

—

Я понимаю, что вам это сейчас не нужно. Однако, давайте рассмотрим это как возможность взглянуть на проблему с другой стороны. Наш продукт может предложить уникальные возможности и преимущества, которые могут стать ключевыми для вашего бизнеса в будущем. Разрешите мне рассказать вам немного больше о наших инновационных решениях.

—

Понимаю, что в данный момент вы не видите необходимости в данном продукте. Однако, предлагаю вам рассмотреть это как возможность изучения новых рыночных тенденций и технологий. Наш продукт может быть полезным вам в будущем, и лучше знать о нем сейчас, чтобы быть готовым к

изменениям.

—

Я понимаю, что вам сейчас не нужно это. Но рассмотрите эту возможность как инвестицию в ваши будущие потребности. Наш продукт может поддержать вас в росте и прогрессе вашего бизнеса. Почему бы не рассмотреть его как стратегическую опцию на будущее?

## 4. У нас уже есть другой поставщик.

Причины возражения:

1. Лояльность к текущему поставщику: Клиент может быть доволен качеством услуг или товаров, которые предлагает текущий поставщик, и поэтому не видит необходимости менять его.

2. Устоявшиеся отношения: Если фирма поддерживает долгосрочные отношения с другим поставщиком, она может считаться лояльной к нему и предпочитать держаться стабильности в бизнесе.

3. Сопротивление переменам: Люди вообще не любят меняться и могут возражать просто из-за страха перед чем-то новым и неизвестным. Они могут считать, что изменение поставщика принесет лишние хлопоты или риски, которые хотелось бы избежать.

4. Картельная или монопольная позиция текущего поставщика: Некоторые поставщики могут иметь доминирующее положение на рынке и предотвращать конкуренцию через различные способы, такие как установка высоких цен или препятствия для входа других поставщиков. В таких случаях клиент может не видеть необходимости менять поставщика, поскольку это может быть неоправданно сложно или дорого

сделать.

5. Недостаточно информации: Возможно, что клиент не располагает достаточным количеством информации о предлагаемых вами услугах или товарах. В этом случае клиент может возражать, поскольку ему неизвестны все выгоды вашего предложения по сравнению с другим поставщиком.

6. Удовлетворенность текущим поставщиком: Если текущий поставщик полностью удовлетворяет потребности клиента и предлагает все необходимые товары или услуги, клиент может не видеть причин для смены поставщика.

7. Стоимость перехода: Переключение на нового поставщика может потребовать времени, ресурсов и средств. Если клиент считает, что эти затраты непропорциональны потенциальным преимуществам нового поставщика, он может возражать против смены.

Вот 10 примеров того, как можно отработать возражение "У нас уже есть другой поставщик":

1. Покажите, что ваше предложение имеет уникальные особенности или преимущества, которых нет у текущего поставщика. Укажите на конкретные различия и объясните, как эти преимущества могут принести клиенту дополнительную ценность.

2. Проведите сравнительный анализ существующего поставщика и покажите, в чем ваше предложение превосходит их. Укажите на недостатки или ограничения текущего поставщика и предложите альтернативу, которая лучше соот-

ветствует потребностям клиента.

3. Предложите пробный период или демонстрацию вашей продукции/услуги, чтобы клиент мог сравнить ее с продукцией/услугами текущего поставщика. Позвольте клиенту самостоятельно оценить качество и преимущества вашего предложения.

4. Обратитесь к отзывам клиентов, которые уже сотрудничают с вами. Предоставьте реальные истории успехов и примеры результатов, которые другие клиенты достигли после перехода к вам.

5. Подчеркните надежность и качество вашего обслуживания. Объясните, что ваша компания готова предоставить высокий уровень поддержки и готова решать проблемы клиентов быстро и эффективно.

6. Предложите конкурентоспособные цены или дополнительные скидки, чтобы сделать переход от текущего поставщика более выгодным для клиента. Покажите, какую экономическую выгоду он может получить, выбрав вас.

7. Укажите на инновационные разработки, технологии или новые возможности, которые ваша компания предлагает. Показывайте, что ваше предложение может помочь клиенту быть впереди конкурентов и оставаться в тренде.

8. Предложите упрощенный процесс перехода от текущего поставщика к вам. Работайте над минимизацией времени и усилий, которые должен вложить клиент в замену поставщика, и покажите, что это плавный процесс.

9. Укажите на возможные риски или недостатки, связанные с текущим поставщиком. Поясните, что переход к вам может устранить эти проблемы и обеспечить более надежное решение для клиента.

10. Установите продолжительные и продуктивные отношения с клиентом, показав, что вы готовы быть партнером на долгосрочной основе. Объясните, что ваша компания стремится к сотрудничеству и развитию отношений, а не просто продажам.

Скрипт переговоров:

—

Понимаю, что у вас уже существует договоренность с другим поставщиком. Однако, разрешите мне рассказать вам о наших особенностях и преимуществах. Возможно, после того, как вы ознакомитесь с нашим предложением, у вас возникнет желание провести сравнительный анализ и выбрать лучшую опцию для своего бизнеса.

—

Понимаю, что вы уже работаете с другим поставщиком. Однако, наш продукт имеет уникальные особенности, которые могут принести вам дополнительные преимущества. Я бы хотел рассказать вам об этих особенностях и обсудить, как они могут поддержать ваш бизнес эффективнее.

—

Я понимаю, что у вас есть текущий поставщик. Тем не менее, я предлагаю рассмотреть нас как дополнительного поставщика. Это может помочь вам диверсифицировать риски и получить больше гибкости в вашем бизнесе. Мы готовы предложить вам нашу экспертизу и качественные продукты, которые могут стать ценным дополнением к вашей текущей поставке.

—

Я понимаю, что вы предпочитаете работать с другим поставщиком. Однако, разрешите мне рассказать вам о наших конкурентных преимуществах. Мы предлагаем инновационные решения, высокое качество и выгодные условия, которые могут быть интересны для вашего бизнеса. Может быть, стоит рассмотреть возможность сотрудничества с нами, чтобы получить лучшие результаты.

—

Понимаю, что у вас уже есть партнер. Однако, наша компания считает, что конкуренция – это здорово и она стимулирует рост. Мы готовы предоставить вам уникальные предложения, которые могут улучшить вашу текущую ситуацию. Разрешите нам продемонстрировать, какие преимущества мы можем внести в ваш бизнес.

—

Понимаю, что вы уже сотрудничаете с другим поставщиком. Однако, хотелось бы поделиться с вами некоторыми примерами успеха наших клиентов, которые видели значительные улучшения в своем бизнесе после перехода к нашим продуктам и услугам. Мы готовы предоставить вам презентацию с подробной информацией, чтобы вы смогли оценить, как мы можем помочь вам достичь ваших целей.

—

Я понимаю, что у вас есть предпочтение к другому поставщику. Однако, наша компания имеет репутацию надежного партнера и готова предложить вам лучшее сочетание качества, цены и сервиса. Можем мы договориться о пробном периоде или тестовой покупке, чтобы вы сами убедились в нашей ценности?

—

Понимаю, что вы предпочитаете работать с другим поставщиком. Однако, есть несколько вещей, которые вы можете потерять, не рассмотрев наше предложение. Наша компания предлагает инновационные решения и персонализированный сервис, дополняющий вашу текущую поставку. Мы готовы предоставить вам консультацию и пройти вместе с вами путь к высоким результатам.

—

Я понимаю, что у вас уже есть другой поставщик. Однако, разрешите мне рассказать вам о наших уникальных решениях, которые могут принести вам дополнительные преимущества. Нам важно предложить вам высокую степень индивидуальности и внимания, чтобы помочь вам достичь ваших целей

.

—

Понимаю, что у вас уже есть поставщик. Однако, наш продукт предлагает новый уровень инновации и функциональности, который может быть интересен вашему бизнесу. Мы готовы предоставить вам демонстрацию и подробное обсуждение о том, как наш продукт может создать дополнительные преимущества и добавить ценность к вашей компании.

## **5. Вы предлагаете не то, что нам нужно.**

Люди могут возражать против предложений, если считают, что они не отвечают их потребностям или ожиданиям. Возможные причины возражений могут включать:

1. **Несоответствие ожиданиям:** Люди могут иметь определенные представления о том, что им нужно, и если предложение не соответствует этим представлениям, они могут возражать против него.

2. **Недостаточная информация:** Люди могут сомневаться или не быть уверенными в том, как предложение будет полезно для них. Если им предоставлена недостаточная информация, возникают сомнения или непонимание, что может привести к возражениям.

3. **Недоверие:** Если люди не доверяют предлагающей стороне или сомневаются в ее намерениях, они могут возражать против предложения, даже если оно имеет потенциальную пользу для них.

4. **Отсутствие уникальности:** Клиенты могут видеть предложение как нечто обычное или стандартное, и поэтому считать, что оно не может предложить им ничего нового или отличного от того, что они уже имеют.

5. **Различие в приоритетах:** Люди могут иметь различные

приоритеты и ценности, и поэтому считать, что предложение не соответствует их потребностям или интересам.

Все эти факторы могут вызывать возражения и приводить к несогласию с предложением. Решение этой проблемы может включать предоставление более подробной информации о предложении, адаптацию предложения к потребностям и ожиданиям клиентов или установление доверительных отношений, чтобы убрать сомнения и неуверенность.

Варианты решения:

1. Уточните потребности и требования клиента, чтобы точнее понять, что именно им нужно. Показывайте готовность адаптировать предложение под их потребности и предлагать более подходящие решения.

2. Проведите более подробную демонстрацию или объяснение вашего предложения, чтобы клиент лучше понимал, как оно может удовлетворить их нужды. Подчеркните особенности и преимущества вашего предложения, которые соответствуют их потребностям.

3. Спросите клиента, какие аспекты именно не соответствуют их ожиданиям. Это поможет вам выяснить, какие изменения или дополнения можно внести в ваше предложение, чтобы оно лучше соответствовало их потребностям.

4. Предложите более гибкие условия или настраиваемые варианты, которые могут быть более соответствующими для клиента. Подчеркните, что вы готовы работать с ними, чтобы адаптировать предложение под их уникальные требования.

5. Предоставьте примеры успешных проектов или клиентов, которые были в похожей ситуации и нашли вас подходящими для своих нужд. Демонстрируйте, что ваше предложение может быть эффективным решением для клиента, даже если они не видят этого сразу.

6. Предложите дополнительные возможности или функциональность, которые могут быть внедрены в ваше предложение, чтобы удовлетворить специфические потребности клиента. Покажите гибкость и адаптивность вашей компании к их требованиям.

7. Сфокусируйтесь на результате и преимуществах, которые клиенту может принести ваше предложение, даже если оно отличается от их исходных ожиданий. Объясните, как ваше предложение может решить их проблемы или улучшить ситуацию.

8. Предложите испытательный период или ограниченную версию вашего предложения (товара), чтобы клиент мог проверить его соответствие своим потребностям. Это поможет клиенту и вам оценить, насколько ваше предложение соответствует их ожиданиям.

9. Обратитесь к доверию и репутации вашей компании. Укажите свой успешный опыт работы с другими клиентами и показывайте, что ваша компания имеет экспертизу и престиж в своей области.

10. Установите открытый диалог с клиентом и найдите компромиссное решение. Спрашивайте, что именно им нуж-

но и совместно ищите варианты, которые могут удовлетворить их потребности. Будьте готовы к адаптации и изменению вашего предложения, чтобы оно лучше соответствовало их ожиданиям.

Скрипт переговоров:

—

Я понимаю, что наше предложение может не совпадать с вашими текущими потребностями. Однако, разрешите мне уточнить, какие именно функциональности или решения вы ищете. Мы готовы адаптировать наше предложение (товар, услугу) и найти подходящее решение, которое полностью соответствует вашим требованиям.

—

Понимаю, что наше предложение может не соответствовать вашим текущим потребностям. Но разрешите мне задать несколько вопросов и понять, какие именно решения или функциональности вам требуются. Мы можем работать вместе, чтобы настроить наше предложение и предоставить вам именно то, что вам нужно.

—

Понимаю, что наше предложение может не соответствовать вашим требованиям. Однако, я бы хотел узнать больше о ваших потребностях и требованиях, чтобы лучше понять, как мы можем помочь вам. Мы готовы адаптировать

наше предложение и предоставить вам решение, которое будет точно соответствовать вашим ожиданиям.

—

Я понимаю, что наше предложение может не соответствовать вашим текущим потребностям. Однако, может быть, вы можете рассказать мне больше о том, что именно вам нужно? Мы готовы работать с вами, чтобы настроить наше предложение и предоставить вам решение, которое будет полностью соответствовать вашим требованиям.

—

Я слышу ваше замечание о том, что наше предложение не соответствует вашим потребностям. Давайте уточним, какие именно решения вы ищете и какие проблемы вам требуется решить. Мы готовы прислушаться к вашим требованиям и предоставить вам наиболее подходящее решение.

—

Понимаю, что наше предложение может не полностью соответствовать вашим ожиданиям. Однако, мы готовы взять на себя роль партнера и активно работать с вами, чтобы определить ваш точный набор требований. Расскажите нам больше о вашем бизнесе и целях, и мы найдем решение, приносящее максимальную пользу для вас.

—

Понимаю, что наше предложение может не соответствовать вашим текущим потребностям. Но я хотел бы получить более подробную информацию о том, что именно вам нужно, чтобы мы могли приспособить наше предложение к вашим требованиям. Мы готовы принять обратную связь и адаптировать наше предложение, чтобы оно соответствовало вашим ожиданиям.

—

Я слышу ваше замечание о том, что наше предложение не соответствует вашим потребностям. Позвольте нам лучше понять, какие именно решения или функциональности вам требуются, и мы сможем предложить вам индивидуальное решение, которое будет полностью отвечать вашим требованиям.

—

Я понимаю, что наше предложение может не подходить под ваши текущие потребности. Но я бы хотел попросить вас рассмотреть нас как потенциального партнера, который может адаптировать наше предложение под ваши требования. Расскажите нам, какие функциональности или решения вы ищете, и мы сможем работать вместе, чтобы найти оптимальное решение для вас.

## **6. Мы не готовы принимать решение прямо сейчас.**

Возможные причины возражения:

1. Недостаток информации: У них может быть ощущение, что у них недостаточно информации или данных, чтобы принять обоснованное решение. Они могут считать, что им нужно провести дополнительные исследования или обсудить вопрос с другими людьми, прежде чем сделать окончательный выбор.

2. Потребность во времени для принятия решения: Принятие решений может быть сложным процессом, особенно если вопрос важен или имеет долгосрочные последствия. Люди могут чувствовать, что им нужно время для обдумывания, взвешивания вариантов и обсуждения с другими заинтересованными сторонами.

3. Волнение или неуверенность: Иногда люди боятся принимать быстрые решения из-за опасений или неуверенности в своих способностях. Они могут беспокоиться о возможных последствиях или о том, что найдутся лучшие решения, если им дать больше времени.

4. Отсутствие согласия: В некоторых случаях люди могут быть не готовы принимать решение прямо сейчас, потому что имеют различные взгляды, ценности или интересы. Они

могут желать обсудить вопрос в группе и добиться согласия, прежде чем действовать.

В целом, причин возражения может быть много, и они могут зависеть от конкретной ситуации, вопроса и людей, вовлеченных в процесс принятия решений.

Варианты решения:

1. Уточните, почему клиент не готов принимать решение. Спросите, какие причины или ограничения могут быть у них, и покажите понимание и готовность принять во внимание их обстоятельства.

2. Предложите дополнительную информацию или материалы, которые помогут клиенту принять взвешенное решение. Объясните, что ваша цель – предоставить им все необходимые данные, чтобы они могли принять решение, когда будут готовы.

3. Предложите более гибкие условия или сроки, чтобы снять прессинг с клиента и дать им больше времени на принятие решения. Укажите на то, что ваше предложение останется открытым и доступным в течение определенного периода.

4. Обратитесь к преимуществам «действия» прямо сейчас. Покажите, что быстрое принятие решения может принести клиенту выгоду или предотвратить возможные потери или проблемы в будущем.

5. Предложите бесплатную пробную версию или ограниченное пользование, чтобы клиент мог самостоятельно оце-

нить ценность вашего предложения. Покажите, что они могут пользоваться вашим продуктом или услугой без временных обязательств.

6. Укажите на ограниченность предложения. Если вы можете показать, что это уникальная возможность или редкое предложение, клиент может пересмотреть свое решение и принять его прямо сейчас.

7. Проведите анализ рисков и покажите, что бездействие или отсрочка решения также может иметь свои последствия. Подчеркните потенциальные потери или упущенные возможности, если клиент не принимает решение прямо сейчас.

8. Предложите гарантию или возможность возврата, чтобы обезопасить клиента и дать им уверенность в принятии решения. Это может уменьшить риск и неопределенность, связанные с решением в данный момент.

9. Укажите на привилегии, которые клиент может получить, если примет решение прямо сейчас. Показывайте, что они могут оставаться впереди конкурентов и иметь преимущества благодаря вашему предложению.

10. Установите открытый и продуктивный диалог с клиентом. Узнайте, какие факторы мешают им принять решение и работайте вместе с ними, чтобы найти решение. Показывайте готовность поддерживать клиента в принятии решения, когда они будут готовы.

Скрипт переговоров:

Полностью понимаю, что вы не готовы принять решение прямо сейчас. Но давайте рассмотрим возможности для вас, чтобы быть хорошо подготовленным, когда вы будете готовы сделать выбор. Мы можем предоставить вам дополнительную информацию, показать демо или даже провести пробный период, чтобы вы могли оценить наш продукт более детально.

—

Я понимаю, что вы не готовы принять решение прямо сейчас. Давайте вместе определим оптимальный план действий. Мы можем предоставить вам дополнительные материалы, ответить на ваши вопросы и помочь вам оценить, насколько наше предложение соответствует вашим требованиям. Также, если вы хотите, мы можем оставить вам информацию для будущего рассмотрения и контакты для связи.

—

Я полностью понимаю, что вы не готовы принимать решение прямо сейчас. Но давайте продолжим обсуждение и выясним все ваши вопросы и потребности. Мы можем предоставить вам всю необходимую информацию, чтобы вы могли принять решение основанное на знаниях и ваших реальных потребностях, когда вы будете готовы.

—

Понимаю, что прямое решение сейчас неестественно. Наша цель – предоставить вам правильную информацию и понять, как наше предложение может соответствовать вашим потребностям. Мы готовы пройти с вами через всю необходимую документацию и обсудить предложение в удобное для вас время, чтобы вы могли принять взвешенное решение.

–

Полностью понимаю, что вы не готовы принять решение прямо сейчас. Но давайте не торопиться и продолжать обсуждение. Чем больше мы узнаем о ваших потребностях и ожиданиях, тем лучше мы сможем предоставить вам решение, которое подходит именно вам. Мы готовы поддержать вас на каждом этапе, когда вы будете готовы сделать выбор.

–

Я понимаю, что вы не готовы принять решение прямо сейчас. Разрешите мне поделиться практическими примерами успешных клиентов, которые также начали с горячего обсуждения и множества вопросов. Мы готовы предоставить вам все необходимые ресурсы и информацию для принятия осознанного решения. Мы готовы поддерживать вас в вашем темпе и ваших сроках.

–

Понятно, что вы не готовы принимать решение прямо сей-

час. Однако, мы готовы предоставить вам дополнительные материалы и ресурсы, чтобы вы могли изучить наше предложение более детально. Мы также готовы назначить встречу или звонок в будущем, чтобы обсудить вашу ситуацию подробнее и принять решение, которое будет лучше всего соответствовать вашим потребностям.

—

Я понимаю, что вы сейчас не готовы принимать решение. Мы хотим поддержать вас и предоставить вам всю необходимую информацию и образцы, чтобы вы могли изучить наше предложение подробнее. Мы можем оставить вам контактные данные, чтобы вы могли связаться с нами, когда будете готовы рассмотреть вопрос дальше.

—

Я понимаю, что вы не готовы принять решение сейчас. Но давайте продолжим обсуждение и я отвечу на все ваши вопросы. Когда вы будете готовы, мы сможем предоставить вам более подробный план или предложение, а также обсудить наши условия сотрудничества.

—

Полностью понимаю, что вы не готовы ответить «Да» прямо сейчас. Нам важно предоставить вам всю необходимую информацию, чтобы вы могли изучить наше предложение

более детально. Мы готовы поддержать вас и быть готовыми к дальнейшему обсуждению, когда вы будете готовы к дальнейшему диалогу.

## 7. Это слишком сложно для нас.

Возможные причины возражения:

1. Недостаточные навыки или знания: Команда может считать, что у них не хватает опыта или компетенций для выполнения задачи. Они могут посчитать, что им требуется дополнительное обучение или подготовка, чтобы успешно справиться.

2. Ограниченные ресурсы: Выполнение сложных задач может требовать большого количества времени, денег или других ресурсов, которых может не хватать у команды. Это может быть результатом ограничений бюджета, нехватки сотрудников или других ограничений.

3. Низкая мотивация: Если у клиента низкий уровень мотивации или отсутствуют сильные стимулы для выполнения сложной задачи, они могут возразить, указывая на этот факт. Они могут считать, что имеющиеся у них ресурсы и усилия не оправдаются результатами.

4. Опасение в части неудачи: Сложные задачи могут включать большой потенциал для ошибок. Клиент может бояться, что не сможет успешно выполнить задачу и будет сталкиваться с различными трудностями по ходу ее выполнения. Это может привести к перегрузке или стрессу, а также снижает мотивацию для любых амбиций.

5. Высокий риск: Сложные задачи часто связаны с вы-

сокими рисками, которые могут быть нежелательными или иметь серьезные последствия в случае неудачи. Клиент может возражать, указывая на этот факт и возможные негативные последствия для организации или себя лично.

Варианты решения:

1. Объясните, что ваша компания готова предоставить полную поддержку и помощь в процессе внедрения или использования сложного продукта или услуги. Укажите, что вы имеете опыт работы с клиентами, которые имели те же опасения, и успешно помогли им освоить новое решение.

2. Упростите свое предложение или разбейте его на более мелкие и понятные этапы. Покажите клиенту, что сложность не так страшна, когда вы проходите через каждый этап постепенно и подробно объясняете, как с ним справиться.

3. Предложите бесплатное обучение или обучающие материалы, которые помогут клиенту освоить сложное решение. Укажите, что вы готовы предоставить все необходимые инструменты и ресурсы для обучения и поддержки.

4. Покажите клиенту конкретные примеры компаний или клиентов, которые были в похожей ситуации и смогли успешно освоить сложное решение. Это позволит клиенту увидеть, как другие компании справились с вызовом и добились успеха.

5. Предложите пилотный проект или пробный период, чтобы клиент мог оценить сложность реализации и использования вашего решения. Укажите, что они могут испытать

его перед принятием окончательного решения. 6. Покажите, что ваша компания имеет команду экспертов, готовых помочь клиенту в решении всех сложностей. Укажите на свой технический либо квалифицированный персонал, который умеет обращаться со сложностями и всегда готов помочь.

7. Предложите консультацию или демонстрацию вашего решения, чтобы клиент получил лучшее представление о том, как оно работает и какие трудности он может встретить. Покажите, что вы готовы объяснить все нюансы и поддержать клиента на любом этапе.

8. Рассмотрите возможность настройки или кастомизации вашего решения под уникальные потребности клиента. Подчеркните, что вы готовы адаптировать продукт или услугу, чтобы упростить процесс внедрения и использования.

9. Проведите презентацию или вебинар, на котором вы разъясните все особенности и возможности вашего сложного решения. Покажите, что вы готовы провести обзор и ответить на все вопросы, чтобы клиент чувствовал себя комфортно при принятии решения.

10. Подчеркните, что сложность – это относительное понятие, и ваша команда готова поддержать клиента на каждом шагу. Укажите на свою систему поддержки и помощи клиентам, чтобы убедить их, что с вами решение потенциальной сложности становится возможной и доступной.

Скрипт переговоров:

Я понимаю ваше возражение по поводу сложности. Однако, позвольте мне уточнить, какие именно аспекты кажутся сложными для вас. Мы готовы предоставить дополнительное обучение или поддержку, чтобы помочь вам освоить наш продукт или услугу. Наша команда экспертов будет рядом, чтобы упростить процесс внедрения и использования.

—

Я слышу ваше опасение по поводу сложности. Наша команда приложит все усилия, чтобы оптимизировать процесс внедрения и использования продукта для вашей компании. Мы можем предоставить вам обучение и поддержку, чтобы убедиться, что вы почувствуете себя комфортно и уверенно при работе с нашим продуктом.

—

Я понимаю, что это может показаться сложным. Но давайте посмотрим на это с другой стороны. Наш продукт разработан с учетом пользовательской легкости и интуитивности. Мы также предоставляем обучение и поддержку на каждом этапе, чтобы вы могли успешно использовать наш продукт без лишних сложностей.

—

Понимаю, что сложность может вызывать опасения. Однако, наш продукт разработан с фокусом на простоте исполь-

зования и удобстве для пользователей. Мы готовы предоставить вам демонстрацию и обучение, чтобы помочь вам разобраться и освоить продукт без лишних сложностей.

–

Я слышу ваши опасения относительно сложности. Наша цель – сделать процесс максимально простым и понятным для вас. Мы можем предоставить вам персональное обучение и поддержку, чтобы убедиться, что у вас не возникнет никаких сложностей при использовании нашего продукта.

–

Я понимаю, что сложность может вызывать опасения. Давайте обсудим, как мы можем снизить сложность и обеспечить гладкое внедрение продукта в вашей компании. Мы готовы предоставить дополнительные ресурсы, обучение и поддержку, чтобы убедиться, что вы чувствуете себя комфортно при использовании нашего продукта.

–

Я слышу ваше опасение относительно сложности. Однако, позвольте мне заверить вас, что мы готовы предоставить вам всю необходимую поддержку и обучение для облегчения процесса использования нашего продукта. Мы сотрудничаем с компаниями различного уровня сложности и у нас есть достойный опыт помощи и содействия клиентам успеш-

но осваивать и использовать наши решения.

—

Полностью понимаю, что ваша озабоченность касается сложности. Но давайте рассмотрим это как возможность для взаимодействия и обучения. Наша команда обладает экспертизой по продукту и готова помочь вам полностью освоить его. Мы сотрудничаем с клиентами разного уровня и разным опытом и всегда идем на встречу с различными потребностями.

—

Я понимаю, что сложность вызывает опасения. Однако, давайте посмотрим на это как на возможность роста. Мы предоставляем обучение, поддержку и дополнительные ресурсы, чтобы убедиться, что вы комфортно осваиваете и используете наш продукт. Мы будем рядом на каждом шагу, чтобы помочь вам преодолеть любые сложности.

—

Я слышу ваше опасение относительно сложности. Наша цель – сделать процесс использования нашего продукта максимально простым и интуитивным. Мы готовы предоставить вам обучение, поддержку и дополнительные материалы, чтобы вы могли успешно использовать наш продукт без лишнего напряжения и сложностей.

## **8. У нас нет достаточного опыта в этой области.**

Возможные причины возражения:

1. Отсутствие знаний: Организация может сомневаться, что у ее сотрудников есть достаточные знания и навыки для успешной реализации предложенного варианта. В таком случае, может потребоваться выяснить, какие именно области знаний требуются и предложить конкретные решения, такие как обучение или сотрудничество с экспертами.

2. Отсутствие опыта: Возможно, у организации нет опыта в данной области или схожих проектах, и они не уверены в своей способности справиться с новыми задачами. В этом случае, можно поделиться примерами успехов других организаций, которые ввели подобные изменения, и указать на наличие экспертов или партнеров, которые могут поддержать внедрение и обеспечить успех.

3. Боязнь неудачи: Возможно, организация опасается, что отсутствие опыта может привести к неудачам или нежелательным последствиям. В таком случае, важно обратить внимание на план развития, подготовку и ресурсы, которые могут помочь справиться с рисками и минимизировать воз-

возможные негативные последствия.

4. Недостаток уверенности: Может быть, организация не уверена в своих ресурсах или способностях эффективно применять предлагаемые изменения. В такой ситуации, может быть полезной более подробная информация о поддержке и сопровождении, которые организация может получить при внедрении предложенного решения. Также важно обращать внимание на успехи и позитивные результаты, которые можно достичь при оправданном риске принятия новых вызовов.

В любом случае, важно внимательно выслушать организацию, понять их опасения и ответить на них с учетом конкретных обстоятельств.

Варианты решения:

1. Подчеркните свой собственный опыт и экспертизу в данной области. Расскажите о своей компании, навыках и знаниях, которые вы приобрели, работая с клиентами в данной сфере.

2. Предложите решение, которое основано на вашем существующем опыте, но приспособлено под уникальные потребности клиента. Объясните, что вам необходимо немного адаптировать свои решения, чтобы они соответствовали их ситуации.

3. Указывайте на свои успешные проекты или клиентов в

данной области. Покажите, что уже имели возможность работать с клиентами, которые начинали с минимального опыта, и успешно помогли им достичь желаемых результатов.

4. Предложите консультацию или обучение, чтобы помочь клиенту закрыть пробел в их собственном опыте. Укажите, что ваша компания готова поделиться знаниями и опытом, чтобы помочь клиенту в самостоятельном развитии.

5. Установите партнерство с другой компанией, которая обладает необходимым опытом. Покажите, что вы готовы сотрудничать с экспертами в этой области, чтобы предоставить клиентам полный комплекс знаний и навыков.

6. Предложите пошаговое решение, которое позволит клиенту приобрести необходимый опыт постепенно. Объясните, как ваше предложение будет строиться на уже имеющихся навыках и знаниях, и поможет клиенту развиваться.

7. Представьте свою команду, включая специалистов с опытом в нужной области. Покажите, что у вас есть внутренние ресурсы, которые могут помочь клиенту справиться с вызовами, связанными с опытом.

8. Предложите случаи успеха из других отраслей или аналогичных ситуаций, где клиенты без предварительного опыта смогли достичь успеха. Это позволит клиенту увидеть, что опыт в данной области не является абсолютно необходимым для достижения целей.

9. Показывайте, что ваша компания готова предоставить полную поддержку во время проекта, включая обучение,

консультации и руководство. Укажите, что они смогут рассчитывать на вашу команду на каждом этапе и получать необходимую помощь.

10. Подчеркните, что ваша компания готова и заинтересована в долгосрочном партнерстве с клиентом. Укажите, что ваша цель – сотрудничать и развиваться вместе, и что вы готовы вкладывать свои ресурсы и экспертизу в их успех.

Скрипт переговоров:

–

Я понимаю ваше возражение относительно опыта в данной области. Однако, разрешите мне поделиться с вами информацией о том, как наш продукт помогал другим клиентам с ограниченным опытом в этой сфере. Мы готовы предоставить вам обучение и поддержку, чтобы помочь вам приобрести необходимые навыки и достичь успеха.

–

Я слышу ваше опасение относительно опыта. Наша компания предлагает не только продукт, но и обширные обучающие программы для подготовки наших клиентов. Мы готовы поддержать вас на каждом этапе и помочь вам развивать свои навыки в данной области.

–

Понимаю, что у вас может быть ограниченный опыт в этой области. Однако, наш продукт разработан с учетом разных

уровней опыта пользователей. Мы предоставляем подробную документацию, обучение и поддержку, чтобы помочь вам научиться и успешно использовать наш продукт.

—

Я понимаю, что у вас нет достаточного опыта в этой области. Однако, позвольте мне поделиться с вами успехами других клиентов, которые начинали с минимальным опытом, но смогли добиться значительных результатов при использовании нашего продукта. Мы готовы обеспечить вас всей необходимой информацией, обучением и поддержкой, чтобы вы смогли освоить продукт без проблем.

—

Я слышу ваше опасение относительно опыта в данной области. Но позвольте мне заверить вас, что наша команда готова помочь вам приобрести необходимые навыки и знания. Мы предоставляем документацию, обучающие материалы и поддержку, чтобы вы смогли использовать наш продукт эффективно, даже если у вас ограниченный опыт.

—

Понимаю вашу озабоченность относительно опыта. Но давайте посмотрим на это с другой стороны. Наш продукт разработан с учетом различных уровней опыта пользователей, включая тех, у кого нет предыдущего опыта в данной обла-

сти. Мы готовы предоставить вам подробное обучение и поддержку, чтобы помочь вам успешно использовать наш продукт.

—

Я понимаю, что у вас нет достаточного опыта в данной области. Но давайте рассмотрим это как возможность для вас для развития и обучения. Наш продукт разработан для удовлетворения потребностей клиентов с разными уровнями опыта. Мы готовы предоставить вам обучающие материалы, руководства и поддержку, чтобы помочь вам освоить и использовать наш продукт.

—

Понимаю, что опыт может вызывать опасения. Однако, наш продукт разработан с учетом людей с разными уровнями опыта. Мы предоставляем обучение и поддержку, чтобы помочь вам освоить продукт и развить необходимые навыки в данной области. Мы будем рядом, чтобы поддержать вас на каждом этапе.

—

Понимаю, что у вас может быть ограниченный опыт в данной области. Однако, позвольте мне заверить вас, что наш продукт разработан с учетом пользователей с разными уровнями опыта. Мы готовы предоставить вам обучение, руко-

водства и поддержку, чтобы помочь вам освоить и использовать наш продукт эффективно.

—

Я слышу ваше опасение относительно опыта. Но давайте посмотрим на это как на возможность для роста и развития. Мы готовы предоставить вам подробное обучение, примеры использования и поддержку, чтобы помочь вам научиться и успешно применять наш продукт, даже если у вас ограниченный опыт.

## **9. Наш бюджет не позволяет нам сделать это.**

Возможные причины возражения:

1. Ограниченные финансовые ресурсы: Организация может иметь ограниченный бюджет на текущий момент, что делает невозможным финансирование предложенного проекта или изменений. В таком случае, можно рассмотреть возможности снижения затрат или поэтапной реализации проекта, чтобы сделать его более доступным с финансовой точки зрения.

2. Приоритеты и конкуренция за ресурсы: В организации могут быть другие проекты или инициативы, которые имеют более высокий приоритет и поэтому получают большую часть финансирования. В таком случае, целесообразно обсудить и аргументировать, как предложение будет иметь значительный положительный эффект на бизнес, чтобы убедить руководство в выделении дополнительных ресурсов.

3. Недостаточное понимание ценности предложения: Организация может недооценивать потенциальную экономическую выгоду и результаты, которые могут быть достигнуты

с помощью предложенных изменений. Важно предоставить реальные данные, провести анализ ожидаемых результатов и продемонстрировать прямую связь между инвестициями и ожидаемым возвратом.

4. Возможность поиска альтернативных источников финансирования: Иногда организации не рассматривают другие возможности, такие как гранты, инвестиции, партнерства или кредиты, которые могут помочь обеспечить дополнительное финансирование. Может быть полезным провести дополнительное исследование и предложить варианты финансовой поддержки.

Важно подчеркнуть ценность и потенциальные выгоды предложенного решения, а также предложить возможные альтернативные пути финансирования. В конечном итоге, решение принимает руководство, и ваша задача – предоставить достаточно информации и аргументов, чтобы помочь им принять обоснованное решение.

Варианты решений:

1. Предложите альтернативные варианты или планы, которые могут соответствовать бюджетным ограничениям клиента. Укажите, что вы готовы работать с ними, чтобы найти наилучшее решение, которое будет соответствовать их финансовым возможностям.

2. Покажите клиенту ценность и преимущества вашего

предложения. Объясните, как ваше решение может привести к экономии средств в будущем или обеспечить лучшую отдачу от инвестиций в долгосрочной перспективе.

3. Предложите гибкую оплату или финансовые условия, которые помогут клиенту справиться с бюджетными ограничениями. Это может включать рассрочку платежей, снижение стартовых затрат или другие адаптированные варианты.

4. Укажите на возможности для получения дополнительных финансовых ресурсов или грантов, которые клиент может использовать для организации проекта или реализации вашего предложения. Предложите рекомендации или помощь в получении таких финансовых возможностей.

5. Предоставьте клиенту информацию о результатах и успешных кейсах использования вашего решения в других компаниях или организациях. Это может помочь клиенту убедиться в целесообразности инвестиций в ваш продукт или услугу, несмотря на ограниченный бюджет.

6. Предложите поэтапную реализацию проекта или услуги, чтобы распределить затраты во времени и сделать их более управляемыми. Покажите, что клиент может начать с основных функций или возможностей и постепенно дополнять их по мере роста и развития.

7. Проведите анализ эффективности вложений (ROI) или оценку стоимости-бенефита (CBA), чтобы показать клиенту, какие выгоды или результаты они могут получить от инвестиций в ваше решение. Дайте им конкретные цифры и

факты, чтобы помочь им оценить потенциал возврата.

8. Предложите исследование конкурентной среды или анализ рынка, чтобы помочь клиенту выявить преимущества и выгоды, которые они могут получить, внедряя ваше решение. Покажите, что вложения в ваш продукт или услугу могут дать конкурентное преимущество и улучшить результаты их деятельности.

9. Рассмотрите возможность партнерства или сотрудничества с другими организациями или поставщиками, чтобы снизить затраты или разделить финансовые риски. Предложите примеры таких партнерств и покажите клиенту, что они не одни в своем стремлении сделать это.

10. Подчеркните, что вы готовы работать с ограниченным бюджетом клиента и готовы найти наиболее оптимальное решение для их финансовой ситуации. Покажите гибкость в планировании и согласовании предложения, чтобы оно соответствовало их обозначенным ограничениям.

Скрипт переговоров:

—

Я понимаю ваше возражение относительно бюджета. Давайте обсудим ваши финансовые возможности более подробно. Мы готовы предложить различные гибкие варианты, такие как оплату в рассрочку или предоставление специальных скидок, чтобы сделать наше предложение доступным для вашего бюджета.

—

Я слышу ваше опасение относительно бюджета. Мы понимаем важность финансовой составляющей. Давайте обсудим ваши требования и посмотрим, как мы можем настроить наше предложение, чтобы сделать его более доступным для вас. Можем рассмотреть варианты гибких платежей, скидок или альтернативных планов оплаты.

—

Понимаю, что бюджет является важным фактором. Мы готовы обсудить, как можем настроить наше предложение, чтобы оно соответствовало вашим финансовым возможностям. Можем предложить вам гибкие опции оплаты, специальные условия или пересмотреть предложение, чтобы сделать его более доступным для вас.

—

Понимаю ваше опасение относительно бюджета. Мы ценим каждого клиента и готовы рассмотреть возможные варианты, чтобы наше предложение соответствовало вашим финансовым возможностям. Давайте обсудим ваши требования и посмотрим, как мы можем настроить цены или предоставить специальные скидки в рамках вашего бюджета.

—

Я слышу ваше возражение относительно бюджета. Мы

полностью осознаем важность здоровой финансовой стратегии. Мы готовы обсудить возможные варианты, чтобы наше предложение соответствовало вашим финансовым возможностям. Рассмотрим опции снижения стоимости, предоставления гибких платежей или альтернативных планов оплаты.

—

Понимаю ваше опасение относительно бюджета. Мы ценим ваше мнение и готовы работать с вами, чтобы найти решение, которое будет соответствовать финансовым возможностям. Давайте обсудим, где мы можем сделать компромисс и как получить наше решение в пределах вашего бюджета.

—

Я понимаю, что ваш бюджет ограничен. Мы готовы рассмотреть гибкие варианты и найти решение, которое будет соответствовать вашим финансовым возможностям. Мы можем предложить специальные скидки, оплату в рассрочку или пересмотреть наше предложение, чтобы сделать его более доступным для вас.

—

Я слышу ваше возражение относительно бюджета. Важно найти соответствующее решение. Мы готовы работать с вами, чтобы найти оптимальный вариант, который будет соответствовать вашим финансовым возможностям. Давайте об-

судим специальные условия, гибкие платежи или даже предложим альтернативные пути реализации, чтобы удовлетворить ваши потребности в пределах вашего бюджета.

—

Понимаю ваше возражение относительно бюджета. Мы готовы предоставить вам обсуждение различных опций, чтобы соответствовать вашим финансовым возможностям. Мы можем рассмотреть специальные условия, промо-акции или пересмотреть наше предложение, чтобы сделать его более доступным для вас.

—

Я слышу ваше опасение относительно бюджета. Мы ценим каждого клиента и готовы обсудить различные возможности, чтобы наше предложение соответствовало вашим финансовым возможностям. Давайте обсудим ваши требования и посмотрим, как мы можем адаптировать наше предложение, чтобы оно попадало в ваш бюджет.

## **10. Мы не видим необходимости в таком решении.**

Возможные причины возражения:

1. Недостаточная информация: Организация может быть не быть полностью осведомленной о преимуществах и значимости предложенного решения. В таком случае, важно предоставить объективные факты, данные и примеры успехов других организаций, которые внедрили подобные решения и получили позитивные результаты.

2. Непонимание проблемы: Организация может не осознавать текущие проблемы или риски, с которыми она сталкивается, и потому не видит необходимости в принятии предложенного решения. В таком случае, целесообразно провести объективную оценку существующего положения дел и подчеркнуть, как предложенное решение может помочь с текущими проблемами или снизить риски.

3. Ограниченные ресурсы: Возможно, организация считает, что реализация предложенного решения требует слишком больших финансовых, временных или человеческих ресурсов. В этом случае, стоит подробно объяснить, какие

именно ресурсы потребуются, и предложить альтернативные варианты или финансовые стратегии, которые помогут организации воплотить предложение.

4. Сомнения в эффективности: Организация может сомневаться в эффективности предложенного решения и не видеть его потенциальных преимуществ. В таком случае, надо предоставить аналитические данные, исследования или примеры успехов, которые подтверждают эффективность и выгоды решения для организации.

Необходимо уделить внимание общению с клиентом, выслушать их опасения и вопросы, а затем предоставить четкие аргументы, объясняющие значение и эффективность предложенного решения. Важно показать, как оно может оптимизировать операционные процессы, повысить эффективность и принести пользу организации в долгосрочной перспективе.

Варианты решения:

1. Объясните, как это решение может решить конкретные проблемы или удовлетворить потребности клиента. Подчеркните преимущества и показатели эффективности данного решения.

2. Предоставьте реальные примеры успеха и расскажите истории клиентов, которые применили аналогичное решение и получили положительные результаты. Докажите, что оно имеет доказанную эффективность и может быть реле-

вантным для клиента.

3. Укажите на предстоящие вызовы, тренды или изменения в отрасли, которые могут создавать необходимость в данном решении. Показывая, что решение предусматривает будущие потребности, вы можете помочь клиенту видеть его ценность.

4. Проведите анализ текущих процессов или систем клиента и обратите внимание на возможные улучшения, которые может принести данное решение. Подчеркните, как оно может повысить эффективность, сократить расходы или улучшить результаты.

5. Упомяните отзывы или рекомендации от других клиентов или экспертов в отношении данного решения. Если другие доверяют ему и увидели пользу, это может помочь клиенту сопоставить свои потребности с данным решением.

6. Предложите провести пилотный проект, ограниченного объема, чтобы клиент смог оценить эффективность и преимущества данного решения без существенных финансовых или временных вложений.

7. Покажите, что данное решение является инновационным и может дать конкурентное преимущество клиенту. Объясните, как оно может помочь им опережать рынок и быть лидером в своей отрасли.

8. Предоставьте дополнительные аргументы в виде исследований, статистики или данных, которые подтверждают нужность данного решения. Показывая объективные факты,

вы можете помочь клиенту принять более взвешенное решение.

9. Предложите примеры использования данного решения у конкурентов или в отрасли, чтобы подчеркнуть его необходимость и актуальность. Покажите, что его применение стало стандартом или лучшей практикой среди успешных игроков.

10. Встретьтесь с клиентом для обсуждения и более глубокого понимания их конкретных потребностей и ситуации. Слушайте их внимательно и предложите индивидуальное решение, которое будет соответствовать их потребностям и текущим вызовам..

Скрипт переговоров:

—

Полностью понимаю ваше возражение. Разрешите мне спросить, какие пункты вызывают у вас сомнения относительно необходимости данного решения? Мы готовы принять обратную связь и углубиться в вашу ситуацию, чтобы найти подходящее решение, которое может оказаться ценным для вашего бизнеса.

—

Я слышу ваше возражение и хочу понять больше о вашей точке зрения. Может быть, вы можете рассказать мне о текущих вызовах или проблемах, с которыми вы сталкиваетесь? Мы готовы выслушать ваши требования и настроить наше

предложение, чтобы оно решало ваши конкретные проблемы и задачи.

—

Я понимаю, что сперва может быть не очевидно, как наше решение может помочь вам в данный момент. Однако, расскажите нам больше о вашем бизнесе и текущих вызовах, с которыми вы сталкиваетесь. Мы готовы предоставить вам подробную информацию о том, как наше решение может оптимизировать ваши процессы и принести пользу вашей компании.

—

Понимаю ваше возражение. Но позвольте мне поинтересоваться, какие цели и проблемы вы ставите перед своей компанией? Мы можем предложить аналитику и обоснование, показывающее, как наше решение может быть ценным для вашего бизнеса и решить ваши текущие вызовы.

—

Полностью понимаю, что вы не видите необходимости в данном решении на данный момент. Но давайте обсудим цели, которые вы хотите достичь. Мы можем рассказать вам о преимуществах, которые наше решение может принести вашей компании и дополнительной ценности, которую вы мо-

жете получить.

—

Я слышу ваше возражение и хочу узнать больше о ваших текущих потребностях. Может быть, вы можете рассказать мне о проблемах или задачах, с которыми вы сталкиваетесь? Мы готовы предложить вам индивидуальное решение, которое решит ваши конкретные вызовы и принесет пользу вашей компании.

—

Я понимаю, что вы не видите необходимости в данном решении. Но позвольте нам узнать больше о вашем бизнесе и тех вызовах, с которыми вы сталкиваетесь. Мы готовы предоставить вам информацию о том, как наш продукт (услуга) может решить эти вызовы и принести пользу вашей компании.

—

Понимаю, что вы не видите конкретной необходимости в данном решении. Давайте обсудим вашу ситуацию более подробно, чтобы мы могли лучше понять, какие решения или функциональности могут быть для вас полезными. Мы готовы адаптировать предложение и показать вам, какие преимущества может принести наше решение вашей компании.

—

Я слышу ваше возражение и хочу лучше понять, что именно вызывает у вас сомнения относительно данного решения. Расскажите нам больше о вашей компании и конкретных вызовах, с которыми вы сталкиваетесь. Мы готовы адаптировать наше коммерческое предложение и предоставить вам дополнительную информацию, чтобы помочь увидеть необходимость в данном решении.

—

Я понимаю, что вы не видите необходимости в данном решении. Но позвольте нам показать, какие возможности и преимущества может принести наше решение вашей компании. Давайте обсудим ваши конкретные вызовы и требования, чтобы найти оптимальное решение, которое принесет пользу вашему бизнесу.

# 11. У нас уже есть подобное решение.

Возможные причины возражения:

1. Удовлетворенность текущим решением: Организация может быть довольна текущим решением и считает, что оно полностью удовлетворяет их потребности. В таком случае, важно понять, как новое предложение отличается от существующего и какие преимущества оно может принести. Можно выделить особенности, какие-то недостатки текущего решения или новые возможности, которые предлагается реализовать.

2. Неверное понимание нового решения: Может быть, организация неправильно понимает, насколько новое предложение отличается от существующего. В этом случае, важно дать детальное сравнение и объяснить преимущества и улучшения нового решения в сравнении с текущим, подчеркнув его ценность и потенциальную эффективность.

3. Инвестиции в текущее решение: Организация может быть не готова отказаться от текущего решения из-за проведенных инвестиций в его реализацию. В таком случае, мож-

но обсудить преимущества нового решения, а также возможные пути интеграции или поэтапного перехода, чтобы максимально использовать уже вложенные ресурсы и минимизировать потери.

4. Недостаточное сравнение: Возможно, организация не провела достаточное сравнение текущего решения с предлагаемым. В этом случае, можно предоставить подробное исследование, составить список преимуществ нового решения и сопоставить его с особенностями и недостатками текущего решения.

Важно аккуратно и внимательно слушать клиента, понять их причины и опасения, и предоставить объективную информацию о преимуществах и ценности предлагаемого решения. Разделите ключевые отличия нового решения от текущего и предоставьте конкретные примеры, которые подкрепляют его эффективность и выгоды для бизнеса.

Варианты решения:

1. Уточните, какое именно решение уже есть у клиента. Показав интерес и понимание, задайте уточняющие вопросы и выясните, насколько полностью и эффективно оно соответствует их текущим потребностям.

2. Подчеркните преимущества вашего решения по сравнению с тем, которое уже имеется. Объясните, как ваше решение может улучшить функциональность, производитель-

ность или эффективность чтобы достичь их целей быстрее и лучше.

3. Придайте ситуации новый взгляд, показав клиенту, что ваше решение предлагает уникальные фишки, отсутствующие в их текущем решении. Укажите на возможности и инновации, которые они могут получить, переходя к вашему продукту или услуге.

4. Предоставьте клиенту примеры успешного применения вашего решения в схожих организациях или отраслях. Покажите им, какие результаты другие клиенты достигли с использованием вашего решения и как оно превзошло их существующие аналоги.

5. Укажите на возможные недостатки или ограничения их текущего решения и объясните, как ваше решение может их преодолеть. Подчеркните, что ваш продукт или услуга разработаны с учетом уроков и опыта, полученных от предыдущих решений.

6. Предложите интеграцию вашего решения с уже имеющимся. Показывайте, что ваше решение может расширить функциональность и возможности их текущего решения, давая дополнительные преимущества и возможности.

7. Приведите примеры клиентов, которые внедрили ваше решение вместо их существующего и получили заметное улучшение в работе и результативности. Подчеркните, что они рискуют упустить возможность получить такие же преимущества и успехи.

8. Предложите обновление или модернизацию текущего решения, чтобы помочь им соответствовать новым требованиям и вызовам. Указывайте на преимущества вашего продукта или услуги, которые помогут им эффективно обновить и усовершенствовать их бизнес-процессы.

9. Предоставьте анализ сравнения стоимости и отдачи от вложений для существующего решения и вашего. Покажите, что ваше решение предлагает лучший возврат по сравнению с текущим решением, учитывая затраты и потенциальные выгоды.

10. Предложите тестовый период или пробную версию вашего решения, чтобы клиент мог самостоятельно оценить его преимущества и улучшения по сравнению с существующим. Убедитесь, что они могут познакомиться с вашим продуктом или услугой, прежде чем делать окончательное решение.

Скрипт переговоров:

—

Понимаю, что у вас уже есть подобное решение. Однако, позвольте мне рассказать вам о нашем продукте и преимуществах, которые он может принести вашей компании. Может быть, мы сможем предложить вам дополнительные функции или инновационные возможности, которые отличают нас от существующих решений.

—

Я понимаю, что у вас уже есть подобное решение. Но разрешите мне спросить, с какими сложностями сталкиваетесь с текущим решением? Мы готовы рассмотреть эти проблемы и предложить вам наше решение, которое может устранить эти недостатки и повысить эффективность вашего бизнеса.

—

Понимаю, что у вас уже есть подобное решение. Однако, может быть, есть некоторые дополнительные функции или возможности, которые мы можем предложить, чтобы улучшить ваш опыт и результаты. Давайте обсудим ваши текущие вызовы и цели, чтобы узнать, как мы можем быть полезны для вашего бизнеса.

—

Я слышу, что у вас уже есть подобное решение. Однако, разрешите мне познакомить вас с особенностями и преимуществами нашего продукта. Мы можем предложить вам инновационные функции, улучшенную производительность или более выгодные условия. Предлагаю в

ам

сравнить и принять решение на основе потребностей вашего бизнеса.

—

Понимаю, что у вас уже есть подобное решение. Однако,

позвольте мне рассказать вам о наших дополнительных возможностях и уникальных особенностях. Мы готовы предоставить вам демонстрацию нашего продукта и показать вам, как мы можем дополнить или улучшить ваше текущее решение.

—

Я слышу, что у вас уже есть подобное решение. Однако, давайте обсудим, какие возникают у вас проблемы или ограничения с вашим текущим решением. Мы можем предоставить вам анализ ваших потребностей и показать вам, как наше решение может стать более эффективным и улучшить ваш бизнес.

—

Понимаю, что у вас уже есть подобное решение. Однако, наше решение может предложить дополнительную ценность и преимущества для вашего бизнеса. Мы готовы рассмотреть ваши текущие вызовы и предоставить вам нашу экспертизу в данной области, которая может помочь достичь более высоких результатов.

—

Я слышу, что у вас уже есть подобное решение. Однако, предоставьте нам возможность продемонстрировать вам, насколько наше решение может быть уникальным и дополнить

ваши текущие возможности. Мы готовы показать вам, как мы можем повысить эффективность вашего бизнеса и принести дополнительную ценность.

—

Понимаю, что у вас уже есть подобное решение. Но разрешите мне показать вам, в чем наш продукт может быть уникальным и отличаться от ваших текущих инструментов. Мы готовы провести сравнительный анализ и продемонстрировать преимущества, которые вы можете получить, работая с нами.

—

Я понимаю, что у вас уже есть подобное решение. Однако, давайте рассмотрим ваши текущие потребности и посмотрим, есть ли некоторые дополнительные функции или возможности, которые мы можем предложить. Мы готовы обсудить ваш текущий портфель инструментов и предложить интеграцию с нашим решением для повышения эффективности вашего бизнеса.

## 12. Нам нужно подумать об этом.

Возможные причины возражения:

1. Недостаточное понимание предложенного решения: Организация может не иметь достаточной информации о предложенном решении или не полностью понимает его преимущества и потенциальные выгоды. В таком случае, важно предоставить дополнительные пояснения, примеры использования и результаты, чтобы помочь им лучше понять и оценить предложение.

2. Нехватка временных ресурсов: У организации может быть ограниченное количество времени для принятия решения. Возможно, у них есть другие приоритетные задачи или срочные проекты, требующие их внимания. В такой ситуации можно предложить провести дополнительные исследования или подготовить подробное представление о предложении, чтобы помочь им быстрее принять решение.

3. Необходимость консультации с собственниками бизнеса (лицами, принимающими решения): Организация может иметь желание получить обратную связь, мнение и поддержку от различных групп или отделов внутри компании перед принятием решения. В таком случае, рекомендуется подготовить материалы для консультации и провести встречу/за-

седание, чтобы обсудить предложение со всеми заинтересованными сторонами.

4. Финансовые или ресурсные ограничения: Организация может столкнуться с ограничениями финансовых или ресурсных возможностей, которые могут затруднять принятие решения. В этом случае, можно рассмотреть альтернативные варианты или разработать план поэтапной реализации для более эффективного использования доступных ресурсов.

Важно понять причину, по которой организация хочет обдумать предложение, и предоставить им необходимые материалы и информацию для принятия обоснованного решения. Помощь в проведении дополнительных исследований, подготовка презентации или участие в консультациях с уполномоченными лицами могут помочь организации принять обоснованное решение.

Варианты решения:

1. Подтвердите, что цените их желание принять взвешенное решение. Выразите понимание, что некоторые решения требуют времени для обдумывания и обсуждения.

2. Предложите функциональный обзор, презентацию или демонстрацию вашего решения, чтобы помочь им лучше понять, как оно работает и какие преимущества оно предлагает. Это поможет им принять более обоснованное решение.

3. Предоставьте дополнительные материалы, исследова-

ния или клиентские отзывы о вашем решении. Показав дополнительные доказательства эффективности или уникальности вашего продукта, вы поможете им сформировать более осознанное решение.

4. Пригласите их на встречу с другими клиентами или организациями, которые уже используют ваше решение. Они смогут пообщаться с людьми, уже имеющими опыт работы с вами, и узнать их мнение и впечатления.

5. Предоставьте им информацию о результатах и успешных кейсах использования вашего решения в аналогичных компаниях или отраслях. Дайте им конкретные примеры, как ваше решение помогло другим клиентам достичь целей.

6. Предложите запуск пилотного проекта или пробной версии вашего решения, чтобы они могли оценить его эффективность и соответствие их потребностям перед окончательным принятием решения.

7. Обратитесь к срочности и важности задачи, которую решает ваше предложение. Подчеркните, что чем дольше они откладывают принятие решения, тем больше времени, денег или возможностей они теряют.

8. Позвольте им задать дополнительные вопросы и обсудить свои опасения или тревоги. Предоставьте ответы и дополнительные объяснения, чтобы снять любые препятствия, которые могут возникнуть.

9. Предложите им составить список своих приоритетов и требований к решению. Затем представьте, как ваше реше-

ние соответствует их приоритетам и предлагает необходимые возможности и функции.

10. Укажите на преимущества принятия решения нв более раннем сроке. Объясните, что чем быстрее они примут решение, тем раньше они смогут начать использовать новое решение и получать его преимущества и результаты.

Скрипт переговоров:

—

Полностью понимаю ваше решение о том, что нужно сперва взвесить все за и против. Просто хотел бы спросить, есть ли у вас конкретные вопросы или сомнения, которые я могу прояснить сейчас? Было бы полезно обсудить любые дополнительные детали и предоставить вам дополнительную информацию для принятия решения.

—

Я слышу, что вам нужно подумать об этом. Разрешите мне задать несколько вопросов, чтобы убедиться, что я действительно предоставил вам всю необходимую информацию. Когда вы планируете принять окончательное решение, и есть ли еще какие-то факторы, которые могут повлиять на ваше решение?

—

Понимаю, что вам нужно подумать об этом. Могу ли я предоставить вам какую-либо дополнительную информа-

цию или материалы, которые помогут вам принять решение? Также, если у вас есть какие-либо вопросы или сомнения, я буду рад ответить на них и помочь вам найти подходящее решение.

—

Безусловно, вы правы

. Но, возможно, вам было бы интересно рассмотреть наши предыдущие успехи и рекомендации от других клиентов, которые уже воспользовались нашим продуктом или услугой. Наличие этой информации может быть полезным при принятии решения.

—

Понимаю, что вам необходимо время на обдумывание. Давайте определим, когда будет удобно для вас повторно обсудить предложение и ответить на все вопросы, которые у вас возникнут. Я готов подстроиться под ваш график, чтобы поддержать вас в принятии взвешенного решения.

—

Я понимаю ваше решение подумать об этом. Положительно настроиваюсь к вашему выбору, так как это серьезное решение. Дайте мне знать, если вам понадобятся дополнительные материалы, презентация или прочие ответы на вопросы, чтобы вам было проще и удобнее сделать правильное реше-

ние.

—

Понимаю, что вам нужно время на обдумывание. Давайте согласуем, когда будет наиболее удобно для обсуждения вашего решения и ответа на вопросы. Я готов предоставить дополнительные данные или вводные, чтобы помочь вам получить всю необходимую информацию для принятия решения.

—

Понимаю, что вам нужно время для принятия решения. Пожалуйста, рассмотрите все основания и факторы. Если у вас возникнут дополнительные вопросы, обязательно свяжитесь со мной. Мы готовы поддержать вас в принятии итогового решения в любое удобное для вас время.

—

Понимаю, что вам нужно время, чтобы проанализировать и обдумать предложение. Мы ценим ваше решение и готовы предоставить вам любые дополнительные материалы или ответить на возможные вопросы, которые могут возникнуть у вас. Просто дайте мне знать, как я могу помочь вам при принятии вашего окончательного решения.

—

Я слышу, что вам необходимо время на обдумывание. Это

важное решение, и я готов дать вам всю необходимую информацию и временные рамки, которые вам нужны. Пожалуйста, знайте, что я доступен для дополнительного обсуждения или ответа на вопросы, когда вы будете готовы.

## **13. Мы беспокоимся о рисках, связанных с этим предложением.**

Возможные причины возражения:

1. Необходимость подробного исследования: Организация может считать, что предложение требует дополнительного исследования, анализа и оценки рисков перед принятием окончательного решения. Это может быть связано с нехваткой данных, неполным пониманием потенциальных последствий или потребностью провести более глубокий анализ текущего положения и места предложения в контексте организации.

2. Риски и потенциальные проблемы: Организация может быть озабочена возможными рисками и проблемами, которые могут возникнуть в результате применения предложенного решения. Это может быть связано с финансовыми, репутационными, техническими или организационными аспектами. В таком случае, важно провести детальный анализ рисков, представить планы управления рисками и предложить решения для смягчения потенциальных проблем.

3. Необходимость обсуждения и консультации: Органи-

зация возможно хочет обсудить предложение с другими заинтересованными сторонами или провести консультации с внешними экспертами или консультантами, прежде чем принять окончательное решение. Данный шаг может быть важным для учета различных точек зрения и получения дополнительных исследований или экспертного мнения в помощь при принятии решения.

В случае возражения о рисках, связанных с предложением, может быть также следующее:

1. Предоставление обоснованной информации: Важно собрать и предоставить объективную информацию о рисках, приложить усилия для их идентификации и оценки. Также можно предложить способы минимизации или управления рисками, прояснить, как они могут быть решены и сбалансированы с потенциальными преимуществами предложения.

2. Показ примеров успехов и преодоления рисков: Можно предоставить конкретные примеры и исследования, которые подтверждают успешную реализацию подобных проектов или преодоление рисков. Это может помочь убедить организацию в достижимости решения и эффективности применения.

3. Осознание и аккуратное обсуждение потенциальных

рисков: Важно быть терпеливым, слушать опасения (возражения) клиента и провести открытое и конструктивное обсуждение связанных рисков. Сотрудничество и прозрачность помогут выработать стратегии управления рисками и рассмотреть альтернативные подходы, чтобы минимизировать потенциальные негативные последствия.

Относитесь к клиенту с пониманием и уважением, предоставьте объективную информацию о рисках и возможных путях их преодоления. Это поможет сохранить доверие и открыть путь для дальнейшего обсуждения и принятия решения.

Варианты решения:

1. Проведите детальный анализ рисков и предоставьте клиенту полную информацию о том, как ваши решения снижают или управляют этими рисками. Покажите, что вы учли возможные негативные сценарии и имеете способности и инструменты для их устранения или минимизации.

2. Предложите решение поэтапного внедрения, где клиент сможет начать с небольшого масштаба и постепенно масштабироваться на основе результатов и уверенности в эффективности вашего предложения. Это поможет снизить риски и даст возможность клиенту осознанно принять решение.

3. Предоставьте клиенту реальные примеры или сценарии, как вы уже успешно справились с рисками в прошлых проектах или с другими клиентами. Показывайте свой опыт и

компетенцию в управлении рисками и доверие, которое вас окружает.

4. Предложите гибкие условия контракта или возможности пробного периода, чтобы они могли оценить реальные результаты и риски в рамках своей среды перед принятием окончательного решения.

5. Укажите на преимущества и выгоды, которые они могут получить при принятии риска. Объясните, как ваше предложение может принести значительную пользу или улучшить их бизнес-процессы, и сопоставьте это с потенциальными рисками.

6. Предоставьте клиенту возможность проконсультироваться с другими клиентами или организациями, которые уже воспользовались вашими решениями. Это позволит им узнать об опыте других и получить дополнительное мнение о рисках и преимуществах.

7. Предложите реализацию плана рискованного менеджмента, включая идентификацию, анализ и реагирование на риски. Покажите, что у вас есть систематический подход к управлению рисками и что вы готовы работать с клиентом, чтобы убедиться, что риски более эффективно распределяются и контролируются.

8. Предоставьте гарантии или условия возврата денег, чтобы снизить опасения клиента и убедить их в вашей уверенности в качестве и эффективности вашего предложения. Это может обеспечить им дополнительную защиту в случае

непредвиденных ситуаций.

9. Проведите с клиентом дополнительные встречи или презентации, чтобы более подробно обсудить их опасения и ответить на все их вопросы. Внимательно выслушайте их тревоги и предоставьте четкие, обоснованные и убедительные ответы.

10. Покажите клиенту, что стоит за вашим предложением. Укажите на свою репутацию и долгосрочные отношения с другими клиентами, которые основаны на доверии и успешном преодолении рисков. Подчеркните свою готовность работать с клиентом на протяжении всего процесса и решать любые вопросы или проблемы, которые могут возникнуть.

Скрипт переговоров:

—

"Полностью понимаю вашу озабоченность по поводу рисков. Давайте обсудим ваши конкретные опасения более подробно. Я готов рассмотреть и объяснить любые аспекты, связанные с рисками, и предоставить вам соответствующую информацию, чтобы вы могли принять взвешенное решение.

—

"Я слышу ваше возражение относительно рисков. Давайте рассмотрим эти риски более подробно и рассмотрим меры, которые мы предпринимаем для их снижения. Мы также можем обсудить наш опыт работы с аналогичными компаниями и привести вам примеры успешной реализации, чтобы

снизить ваше беспокойство.

—

Понимаю, что вы беспокоитесь о связанных с этим предложением рисках. Давайте проведем подробный анализ рисков вместе и рассмотрим, как мы можем принять меры предосторожности для их снижения или управления. Мы готовы предоставить вам дополнительные гарантии или доказательства, чтобы убедить вас в надежности нашего предложения.

—

Я слышу, что вы беспокоитесь о связанных с рисками аспектах этого предложения. Разрешите мне объяснить наш подход к управлению рисками и как мы стараемся максимизировать положительные результаты и минимизировать потенциальные негативные последствия. Мы готовы предоставить вам дополнительную информацию о нашей стратегии управления рисками, чтобы вы могли принять взвешенное решение.

—

Понимаю, что у вас есть серьезные опасения относительно рисков этого предложения. Доверие и безопасность для наших клиентов – наш приоритет. Разрешите мне рассказать вам о наших мероприятиях, стандартах и практиках, кото-

рые мы применяем для минимизации рисков и обеспечения защиты ваших интересов.

—

Я слышу ваши опасения относительно рисков, связанных с этим предложением. Давайте проведем детальный анализ этих рисков и обсудим планы и стратегии, которые мы имеем для их смягчения или контроля. Мы также можем предоставить вам ссылки на ресурсы или документы, которые подробно описывают наши политики и процедуры в отношении управления рисками.

—

Полностью понимаю ваше беспокойство относительно рисков этого предложения. Мы готовы провести обстоятельный анализ рисков вместе с вами, чтобы выяснить, какие меры могут быть приняты для снижения рисков и обеспечения вашей комфортности. Также мы можем предоставить вам рекомендации от других клиентов, которые работали с нами и смогли успешно управлять рисками.

—

Я слышу ваше возражение относительно рисков. Безопасность и управление рисками играют важную роль в нашей компании. Давайте обсудим ваши основные опасения и покажем вам наши гарантии, политики и процедуры, которые

мы применяем для снижения рисков и обеспечения вашей безопасности.

—

Понимаю, что риски вызывают опасения у вас. Мы ценим вашу озабоченность и готовы провести дополнительную работу, чтобы убедить вас в надежности и безопасности нашего предложения. Давайте рассмотрим риски пошагово и найдем пути для их снижения или управления.

—

Я слышу, что риски вызывают беспокойство у вас. Мы осознаем ответственность и приоритет безопасности при работе с клиентами. Давайте обсудим ваши основные опасения более подробно и рассмотрим наши меры по минимизации рисков и управлению возможными проблемами. Мы готовы предоставить вам все необходимые гарантии и документацию для обеспечения вашей уверенности в нашем предложении.

# **14. Нам требуется больше информации о ваших услугах/товарах.**

Возможные причины возражения:

1. Недостаточное понимание предлагаемых услуг/товаров: Организация может быть не полностью ознакомлена с тем, что предлагается, и не иметь достаточной информации о том, какие конкретные выгоды и возможности это принесет им. В таком случае, важно предоставить детальный обзор услуг/товаров, их особенности, функциональность и преимущества, чтобы помочь организации лучше понять предлагаемое решение, товар или услугу.

2. Потребности и требования: Организация может иметь специфические потребности или требования, которые нужно учесть при предоставлении услуг/товаров. В этом случае, важно активно слушать организацию и задавать вопросы о их потребностях, чтобы адаптировать предлагаемый продукт/услугу под их конкретные требования.

3. Бюджетные ограничения: Организация может иметь ограниченный бюджет и хотеть получить дополнительную

информацию о ценовой политике или возможных вариантах финансовой гибкости. В этом случае, важно предоставить прозрачную информацию о стоимости услуг/товаров, возможных пакетах или специальных предложениях, а также предложить варианты договоренности по финансовым условиям.

4. Сравнение с конкурентами: Организация может хотеть провести сравнение предлагаемых услуг/товаров с аналогичными предложениями от конкурентов. В этом случае, важно предоставить сравнительный анализ, демонстрирующий преимущества и уникальные особенности продукта/услуги по сравнению с конкурентами.

Важно выслушать организацию, понять их потребности и вопросы, и предоставить детальную информацию о предлагаемых услугах/товарах. Можно подготовить материалы, включающие описания, пакетные предложения, цены, а также ответить на любые дополнительные вопросы, которые помогут организации принять взвешенное решение.

Варианты решения:

1. Предложите организовать более подробную встречу или презентацию, где вы сможете рассказать обо всех деталях и особенностях вашего предложения. Это даст им возможность получить полную картину о том, что вы предлага-

ете.

2. Предоставьте информационные брошюры, флаеры или презентации, которые содержат подробное описание ваших услуг/товаров. Это поможет ознакомиться с основными характеристиками, преимуществами и ценностями вашего предложения.

3. Создайте персонализированную демонстрацию или видео-туториал, где вы будете шаг за шагом показывать, как работает ваше предложение и как оно может быть полезно для клиента. Это позволит им визуализировать и понять ваше предложение лучше.

4. Предоставьте клиенту список часто задаваемых вопросов и ответы на них, чтобы они могли получить четкое представление о ваших услугах/товарах. Это может помочь снять основные сомнения и предоставить необходимую информацию.

5. Укажите на литературу, исследования или отзывы от других клиентов, которые могут подтвердить качество и надежность ваших услуг/товаров. Это даст клиенту больше уверенности и доверия в вашем предложении.

6. Предложите провести пробный период, где клиент сможет использовать ваше предложение на практике и ощутить его преимущества. Это даст им возможность собственного опыта и оценки вашего предложения.

7. Укажите на результаты и успехи, которые уже достигнуты с помощью ваших услуг/товаров. Предоставьте примеры

и кейсы из прошлого, где ваше предложение принесло клиентам конкретную пользу и результаты.

8. Предложите организовать встречу с уже существующими клиентами, которые используют ваши услуги/товары. Когда клиенты услышат реальные истории успеха от других клиентов, это поможет им лучше оценить потенциал вашего предложения.

9. Проведите дополнительное исследование рынка и конкурентов, чтобы предоставить клиенту сравнительный анализ и объяснить, почему ваше предложение стоит внимания.

10. Предложите клиенту возможность задать любые вопросы, которые у них возникли, и дайте подробные ответы на каждый из них. Важно проявить готовность к общению и удовлетворить потребность клиента в получении дополнительной информации.

Скрипт переговоров:

—

Понимаю, что вам нужно больше информации о наших услугах/товарах. Что именно вы хотели бы узнать? Я готов ответить на любые вопросы, рассказать вам об особенностях и преимуществах нашего предложения, а также предоставить вам дополнительные материалы или ссылки на наш веб-сайт (прайс-лист), где вы сможете получить более подробную информацию.

—

Я слышу, что вам не хватает информации о наших услугах/товарах. Давайте обсудим ваши конкретные потребности и требования, чтобы я мог предложить вам подробное описание наших услуг/товаров и показать, как они могут быть вам полезны. Также я могу предоставить вам брошюры, расчеты, пособия или ссылки на наш веб-сайт, где вы сможете узнать больше информации.

—

Понимаю, что вам требуется больше информации о наших услугах/товарах. Мы готовы предоставить вам детальное описание каждого аспекта нашего предложения. Пожалуйста, расскажите мне ваши основные интересы или вопросы, чтобы я мог предоставить вам наиболее актуальную информацию и помочь вам принять решение.

—

Я слышу, что вам нужно больше информации о наших услугах/товарах. Мы готовы обсудить любые детали и функционал, которые вас интересуют, а также рассказать о пользе, которую вы можете получить. Давайте проведем более детальную презентацию или демонстрацию наших услуг/товаров и ответим на все ваши вопросы.

—

Понимаю, что вам требуется больше информации о на-

шей продукции/услугах. Мы предлагаем широкую линейку решений, и я бы хотел узнать о вашем конкретном интересе. Расскажите мне о вашей отрасли или области, чтобы я мог предложить вам наиболее

развернутую

и подробную информацию о наших услугах/товарах для вашего бизнеса.

—

Я слышу, что вам нужна более подробная информация о наших услугах/товарах. Разрешите мне перечислить ключевые особенности и преимущества нашего предложения, а после этого мы можем обсудить ваши конкретные потребности или вопросы, чтобы я мог предоставить вам максимально полезную и информативную обратную связь.

—

Понимаю, что вы хотите получить больше информации о наших услугах/товарах. Мы можем предоставить вам подробные описания, руководства или даже организовать персональную встречу или презентацию, чтобы рассказать вам о наших услугах/товарах более подробно. Пожалуйста, дайте мне знать, что было бы наиболее полезно для вас.

—

Я слышу, что вам требуется более детальная информация

о наших услугах/товарах. Давайте определим, какая информация была бы наиболее полезной для принятия решения. Я могу предоставить вам описание функций, особенностей и конкурентных преимуществ нашего предложения. Пожалуйста, уточните, что именно вам было бы интересно узнать.

—

Понимаю, что вам нужно больше информации о нашей продукции/услугах. Мы готовы предоставить вам более подробное описание каждого из наших товаров/услуг, а также дать доступ к демонстрационной версии, чтобы вы могли сами оценить их. Пожалуйста, расскажите мне, какую информацию вы хотели бы получить, и я с радостью помогу вам.

—

Я слышу, что вы хотите получить больше информации о наших услугах/товарах. Мы готовы предложить вам подробное описание, документацию, или отзывы клиентов, которые могут вам помочь принять решение. Пожалуйста, расскажите мне ваши основные вопросы или потребности, и я сделаю все возможное, чтобы предоставить вам актуальную информацию

в соответствии с текущими потребностями компании.

## **15. Нам не нравится конкретное условие предложения.**

Возможные причины возражения:

1. Несоответствие потребностям или ожиданиям: Организация может считать, что конкретное условие предложения не соответствует их потребностям или не отвечает их ожиданиям. Это может быть связано с функциональностью, гибкостью, сроками или другими аспектами условия. В таком случае, важно активно слушать организацию, понять их причины и попытаться найти альтернативные варианты или решения, которые могут лучше соответствовать их потребностям.

2. Финансовые ограничения: Организация может столкнуться с финансовыми ограничениями, которые влияют на их способность принять предложенное условие. В этом случае, можно рассмотреть варианты для учета бюджетных ограничений организации, предложить финансовые альтернативы или пересмотреть условия предложения, чтобы найти совместимое решение.

3. Конкурентные предложения: Организация может иметь альтернативные предложения от других поставщиков или

конкурентов, которые им кажутся более привлекательными с точки зрения условий. В этом случае, важно провести сравнительный анализ различных предложений, выяснить, что именно не устраивает организацию в предложении и предоставить дополнительную информацию или аргументы, которые могут помочь им принять решение в пользу предложения.

4. Правовые или регуляторные ограничения: Организация может столкнуться с ограничениями, связанными с правилами, законодательством или регуляторными требованиями, которые мешают принять конкретное условие предложения. В таком случае, важно знать эти ограничения и предложить альтернативные варианты, которые будут соответствовать правовым требованиям и всё же удовлетворяют потребности организации.

В случае возражения по конкретному условию предложения, важно прислушиваться к организации, выяснить их причины и попытаться предложить альтернативные варианты или решения, которые соответствуют их потребностям и ограничениям. Будьте готовы предоставить объяснения, провести дополнительные дискуссии и рассмотреть возможность пересмотра условий, если это выполнимо.

Варианты решения:

1. Предложите вариант изменения условия, чтобы оно

стало более приемлемым для клиента. Поиск компромисса может помочь сохранению интереса обеих сторон.

2. Объясните причины и преимущества данного условия, чтобы клиент мог лучше понять, почему оно было включено в предложение. Подчеркните, как это условие может быть полезным для их бизнеса или достижения их целей.

3. Предоставьте альтернативные решения или варианты, которые могут удовлетворить потребности клиента без нарушения основных условий предложения. Постарайтесь найти баланс между их требованиями и вашими возможностями.

4. Предложите модифицировать или адаптировать условие, чтобы оно лучше соответствовало потребностям и ожиданиям клиента. Показывайте свою готовность прислушаться к их мнению и работать вместе над нахождением оптимального решения.

5. Уточните и выясните подробности о том, что именно не нравится клиенту в данном условии, чтобы понять их опасения и обеспокоенности. Так вы сможете разработать специальный подход или предложить альтернативные варианты, которые учтут их конкретные заботы.

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.