

Ключевое правило в обработке возражений - это...

- а) Присоединение к точке зрения клиента (когда мы принимаем его позицию)
- б) Аргумент (когда мы объясняем ПОЧЕМУ все-таки нужно заказать праздник)
- в) Призыв к действию (когда мы двигаем клиента по нашей воронке продаж, например, предлагаем встретиться в нашем пространстве или просто сделать мягкую бронь, которая клиента ни к чему не обязывает)

Сейчас я напишу скрипты по обработке возражений.

Я ПОДУМАЮ

1-ый вариант:

Да, я вас понимаю. Возможно, мне не до конца удалось что-то рассказать о наших праздниках. И поэтому возникли сомнения.

XXX , скажите честно, почему вы сейчас не можете принять решение?

-

2-ой вариант (от Владимира Хохлова):

XXX , скажите пожалуйста, а что нужно сделать, чтобы вы подумали в нашу пользу?)

-

3-ий вариант:

Скажите пожалуйста, Вам в целом наше предложение нравится или же что- то смущает?

ЕСЛИ КЛИЕНТ НЕ ОТВЕЧАЕТ БОЛЕЕ 24 ЧАСОВ И ЗАКАЗ ЕЩЕ НЕ СДЕЛАН

Доброго времени суток, **XXXX** ! Скажите пожалуйста, Вам в целом наше предложение нравится или же что- то смущает

-

ДОРОГО / У ДРУГИХ ДЕШЕВЛЕ

XXX, да, я понимаю - вопрос цены один из самых важных. Но у нас средняя цена по рынку за комплексный праздник с аниматором и элементами шоу-программ + есть еще доп. БОНУСЫ, которые мало у кого есть.

И также у нас отличная репутация в городе и более чем XXX отзывов довольных клиентов. А самих успешных праздников и того больше.

Давайте просто пойдем с ЧЕМ вы сравниваете, чтобы вы по достоинству оценили ОБА варианта и взвесили все ЗА и ПРОТИВ и приняли правильное решение.

Хорошо?)

-

МНЕ НАДО ПОСОВЕТОВАТЬСЯ

Да, в этом вопросе действительно лучше посоветоваться с XXX. Но неужели ваш XXX будет против мягкой предброни праздника, которая позволит вам закрепить за собой скидку и сэкономить XXX руб.

К тому же вы сами своими глазами все посмотрите: и зал, и декорации и наши шоу-программы. Это позволит вам принять БОЛЕЕ взвешенное и правильное решение.

Предбронь ни к чему вас НЕ обязывает (вы сможете отменить ее в любой момент).

Давайте сейчас сделаем мягкую предбронь праздника. И я посмотрю, когда мы можем встретиться.

Хорошо?)

НЕ ЗНАЮ ЕЩЕ, БУДЕМ ЛИ МЫ ОТМЕЧАТЬ

ПРАЗДНИК

XXX, не переживайте! Такое очень часто бывает)) Мы же сейчас не просим вас вносить всю сумму за праздник. Мы просто предлагаем встретиться! Без предоплаты.

Просто сейчас мы можем решить этот вопрос и подстраховаться, чтобы потом вам не искать студию и аниматоров в самый последний момент, когда уже во всех хороших агентствах заняты все даты.

Даже если у вас что-то отменится или планы поменяются, то мы можем перенести праздник или просто сделать отмену.

В этом нет ничего страшного.

Но зато вы будете спокойны и будете знать, что если будете отмечать праздник, то у вас все под контролем и все схвачено!

—

Давайте просто назначим удобное время для встречи, хорошо?)

НЕ ЗНАЮ ЕЩЕ, БУДЕМ ЛИ МЫ В ГОРОДЕ

Да, я вас понимаю, **XXX**. Честно признаться, я тоже не люблю планировать так заранее...

Но в то же самое время понимаю, что самые лучшие варианты по празднику нужно бронировать сильно заранее, иначе все классные артисты будут заняты.

—

Я сейчас не предлагаю вам вносить 100% оплату за праздник... и уже тем более ничего бронировать.

Я просто предлагаю встретиться вживую, чтобы вы увидели все своими глазами и смогли сами оценить, подходит ли вам наш зал или не подходит.

А если планы поменяются, и вы уедете из города, то мы всегда сможем либо перенести дату вашего праздника, либо просто сделать отмену.

В этом нет ничего страшного.

Но зато вы будете спокойны и будете знать, что если будете в городе, то у вас все под контролем и все схвачено!

Давайте просто назначим удобное время для встречи, хорошо?)

-

НЕ ГОТОВА ЕЩЕ ВСТРЕЧАТЬСЯ

XXX, я понимаю. Все мы ценим свое время.

Но вы же не пылесос выбираете, а зал для праздника и надежных аниматоров. Поэтому очень важно увидеть все своими глазами: и зал, и декорации, и сами шоу-программы. Плюс ко всему прочему я расскажу вам полностью о всех актуальных акциях и скидках за чашечкой чая или кофе по вкусу.

Давайте назначим любое удобное для вас время, хорошо?)

Я ПЕРЕЗВОНЮ / Я САМА С ВАМИ СВЯЖУСЬ

Я вас поняла! Буду ждать вашего звонка.

Я тогда просто сейчас отправлю вам на ватсап всю информацию по празднику, прикреплю все фото и видео.

И если что завтра после 19:00 вам перезвоню (если вы мне не перезвоните ранее). Всего доброго и до свидания!)

-

БЫЛИ ПЛОХИЕ АНИМАТОРЫ - ОСТАЛСЯ ОСАДОК

Да, к сожалению, такое бывает. Не все артисты так любят свою работу как мы. И нам часто приходится исправлять ситуацию и отношение ко всем аниматорам за счет наших фееричных праздников.

Давайте просто встретимся за чашечкой чая или кофе по вкусу, и я вам все расскажу и покажу вживую и вы сами убедитесь, что с нами все будет иначе.

Вам когда будет удобнее, в первой половине дня или во второй?

-

СЛИШКОМ ДЕШЕВО

XXX, скажу вам честно, вы не 1-ый человек, который говорит нам об этом.

И смею предположить, что вы сомневаетесь в качестве наших праздников... если это так, то можете не сомневаться, а лучше почитайте **XXX** отзывов и посмотрите видео-отзывы, в которых мамы просто в восторге от того, что мы делаем.

Мы специально сделали цены более чем доступными, чтобы порадовать всех детишек нашего города.

—

Давайте просто назначим удобное время для встречи и вы сами в этом убедитесь, хорошо?)

-

НИКОГДА О ВАС НЕ СЛЫШАЛА

Да, возможно, вы не видели именно наше название компании... но вы точно видели нашу рекламу))

И поверьте, мы действительно сделали праздники для половины города - просто само название не на слуху. Но вы можете почитать наши отзывы и сами убедиться в том, что мы работаем уже довольно давно.

—

Давайте просто выберем удобное время для встречи, хорошо?)

-

ЕЩЕ ДАЛЕКО

Да, **XXX**, действительно до вашего праздника еще далеко. Но наши артисты и программы пользуются большой популярностью, и зачастую родители бронируют свободные даты сильно заранее.

Поэтому давайте просто оформим мягкую бронь с примерной датой праздника, хорошо?

Эта мягкая бронь ни к чему вас НЕ обязывает))

-

-

МАЛО МЕСТА

Согласна, что вопрос пространства и места достаточно важен при выборе площадки для праздника. Смею лишь заметить, что по факту, когда гости приходят на праздник - места хватает всем!

Потому что дети играют отдельно, родители сидят за столами ... и что очень удобно, все детки как на ладони, то есть вам не нужно бегать из комнаты в комнату и смотреть, все ли хорошо с вашим ребенком.

Вы спокойно общаетесь с подругами, а дети весело проводят время с аниматором. И всем хватает места!

Давайте просто назначим удобное время для встречи и вы сами в этом убедитесь, хорошо?)

-

РЕБЕНОК ВЫБРАЛ ДРУГОЕ РАЗВЛЕЧЕНИЕ

XXX, на самом деле - это даже хорошо!

Тогда мы можем просто организовать праздник с аниматором на выезде в другом формате XXX?

Просто если дети будут предоставлены сами себе, то они очень быстро устанут и начнут скучать... начнутся капризы... и праздничное настроение будет испорчено.

А если вы просто пригласите аниматора (даже БЕЗ супер-навороченной программы), то это будет гораздо лучше и интереснее. Аниматор будет следить за всеми детьми и будет их развлекать, пока вы спокойно общаетесь с подругами.

Давайте просто выберем подходящий для вас вариант программы с аниматором, хорошо?

-

РЕБЕНОК БОЛЕЕТ

Выздоровливайте, XXX!

В таком случае я закреплю пока что за вами этот сертификат с максимальной скидкой. И позвоню вам через недельку-другую, хорошо?

-

МНЕ СЕЙЧАС НЕ ДО ЭТОГО

Да, я согласна с тем, что сегодня времени не хватает практически никому. Поэтому очень важно для меня сделать так, чтобы вы не тратили свое время попусту....

Согласитесь, что выбор площадки и организация праздника для ребенка - это дело не из легких.

Поэтому, чтобы сэкономить время, предлагаю встретиться буквально на 15 минут.

Давайте выберем удобное для вас время, хорошо?)

-

ВСЕ ГОСТИ ЗАБОЛЕЛИ, БУДЕТ ТОЛЬКО НАШ РЕБЕНОК

Да, я понимаю вас - такое иногда случается. В таком случае, чтобы все-таки подарить вашему ребенку праздничное настроение... Вы можете выбрать экспресс-поздравление на 15 мин. или же видео-поздравление от аниматора.

Видео-поздравление от любимого персонажа стоит от 500 руб., а экспресс-поздравление от 1500 руб

Ваш ребенок действительно будет счастлив, когда получит такой приятный подарок!

Какой вариант вам больше подходит?

КОГДА ПРАЗДНИК ОТМЕНЯЕТСЯ

Да, хорошо! Я вас поняла. В таком случае снимаем вашу дату предброни. Но только позвольте узнать - с чем связана отмена праздника? Нам просто важно понимать истинные причины для улучшения своей работы.

(и если мы можем закрыть НАСТОЯЩЕЕ возражение, то закрываем его и все-таки стараемся решить все возникшие трудности)