

---

# Cuprins

---

<b>Mulțumiri .....</b>	<b>XI</b>
<b>Cuvânt înainte .....</b>	<b>XIII</b>
<b>1. Respingerea obiecțiilor: principii generale .....</b>	<b>1</b>
De ce sunt formulate obiecțiile? .....	1
Diferitele familii de obiecții .....	3
Obiecțiile false .....	4
Obiecțiile tactice .....	4
Obiecțiile sincere .....	5
Aspectele inevitabile ale respingerii: reflecții, sfaturi, reguli („porunci”) și capcane de evitat .....	6
Să-i mulțumești clientului care obiectează .....	6
Să aprofundezi întotdeauna obiecția .....	6
Să nu neglijezi niciodată pregătirea .....	7
Să te abții să intri în polemică cu clientul .....	7
Să recurgi în orice împrejurare la formulări pozitive .....	7
Să nu anticipezi niciodată o obiecție .....	9
Să respingi obiecțiile dificile la sfârșitul întâlnirii .....	9
Să îți recunoști ignoranța în absența unui răspuns .....	10
Unsprezece tehnici de a combate obiecțiile cu succes .....	11
Respingerea clasică .....	11
Prelungirea .....	13
Interpretarea avantajoasă .....	14
„Da”-urile succesive .....	15
Cei trei R .....	16
Maieutica .....	17
Compensarea .....	18
Anecdota .....	19
Umorul .....	21
Metoda bilanțului .....	21
Analogia .....	23
Schimbarea de plan .....	25

Efectul de listă .....	26
Matul prostului, o armă aparte .....	28
<b>2. Cele mai bune respingeri tip la obiecțiile clasice .....</b>	<b>33</b>
Avertisment .....	33
Obiecția nr. 1: Trimiteți-ne prin poștă o documentație .....	34
Obiecția nr. 2: Nu am timp .....	36
Obiecția nr. 3: Nu am nevoie de nimic. Am tot ce-mi trebuie. Am deja un furnizor .....	37
Obiecția nr. 4: Nu am buget (sau bani) .....	39
Obiecția nr. 5: Sunt hărțuit toată ziua de către concurenții dvs. Dacă ar trebui să-i primesc pe toți agenții de vânzări care mă sună, mi-aș irosi tot timpul! .....	40
Obiecția nr. 6: Nu mă interesează! .....	42
Obiecția nr. 7: Afacerile merg greu. Nu mai investim .....	43
Obiecția nr. 8: Mai contactați-mă peste... (o lună, șase luni, un an etc.) .....	45
Obiecția nr. 9: Inutil să mai argumentați, dați-mi imediat prețul .....	47
Obiecția nr. 10: Furnizorul meu e un prieten, o rudă .....	50
Obiecția nr. 11: Am deja prea mulți furnizori .....	52
Obiecția nr. 12: Cunosc acest tip de produs. l-am căzut deja în plasă .....	54
Obiecția nr. 13: Sunt fidel furnizorului meu .....	56
Obiecția nr. 14: Furnizorului nostru se află la doi pași .....	58
Obiecția nr. 15: Mi se pare că nu sunteți în formă în acest moment. Asta nu prea mă face să lucrez cu dvs. ....	60
Obiecția nr. 16: Vindeți marfă de proastă calitate! .....	61
Obiecția nr. 17: Compania dvs. este prea tânără .....	63
Obiecția nr. 18: N-am chef să schimb furnizorul, e prea complicat .....	66
Obiecția nr. 19: Am stocurile prea mari .....	68
Obiecția nr. 20: Sunteți o companie prea mică .....	71
Obiecția nr. 21: Nu insistați. Veți ajunge să mă deranjați ....	73
Obiecția nr. 22: Compania dvs. este prea mare. Prefer să lucrez cu structuri mici .....	78
Obiecția nr. 23: Cumpărăm doar produse autohtone .....	81
Obiecția nr. 24: Toți propuneți același lucru .....	84
Obiecția nr. 25: Sunt foarte satisfăcut de furnizorul meu (sau de produsele mele) .....	86

Obiecția nr. 26: Trebuie să mă gândesc .....	91
Obiecția nr. 27: O să cer sfatul unui prieten .....	92
Obiecția nr. 28: Nu eu hotărâsc .....	94
Obiecția nr. 29: Voi, agenții de vânzări, sunteți toți la fel: înainte de comandă promisiuni, după, nimic .....	97
Obiecția nr. 30: Nu cred în produsul dvs. Clienților mei nu le-ar plăcea .....	99
Obiecția nr. 31: Voi aștepta să scadă prețurile înainte să cumpăr .....	101
Obiecția nr. 32: Ce-mi dați mie personal ca să cumpăr?... ..	103
Obiecția nr. 33: Aveți o reputație proastă. Sunteți niște escroci .....	105
Obiecția nr. 34: Nu sunteți suficient de cunoscut. Nu vă faceți suficientă reclamă .....	107
Obiecția nr. 35: Adaosul nostru este insuficient .....	109
Obiecția nr. 36: Ați venit prea târziu, tocmai am ales un furnizor .....	111
Obiecția nr. 37: Nu sunteți recomandați de biroul nostru central. Nu avem acord național cu dvs. Nu figurați printre furnizorii noștri agreeți .....	113
Obiecția nr. 38: Nu sunteți certificat ISO 9XXX .....	115
Obiecția nr. 39: De acum cumpăr de pe Internet .....	119
Obiecția nr. 40: Nu-mi place imaginea/publicitatea pe care o aveți .....	121
Obiecția nr. 41: Am lucrat deja cu dvs., nu mă mai prindeți .....	123
Obiecția nr. 42: Nu lucrăm decât cu nr. 1, iar dvs. nu sunteți liderul pieței .....	127
<b>3. Cum să învingi obiecțiile de preț sau cum să-ți aperi prețurile .....</b>	<b>129</b>
Sfaturi pentru agentul de vânzări angajat într-o discuție privind prețurile .....	129
Sindromul prețului mare .....	129
Prețul, o noțiune foarte relativă .....	133
Războiul prețurilor: atenție, pericol! .....	138
Combaterea obiecției „E prea scump” și a derivatelor acesteia .....	143
Obiecția nr. 43: E prea scump .....	143

Obiecția nr. 44: E scump în comparație cu concurenții dvs. ....	145
Obiecția nr. 45: E scump în comparație cu bugetul meu...	150
Obiecția nr. 46: E scump în comparație cu cât vă costă pe dvs. ....	153
Obiecția nr. 47: E scump în comparație cu utilizarea de care aș putea beneficia de pe urma acestui produs .....	157
Dejucarea obiecțiilor tactice și a cererilor de reduceri .....	158
Obiecția nr. 48: Vă propun atâția euro, sunteți sau nu de acord .....	158
Obiecția nr. 49: Dați-mi un preț convenabil de data aceasta și voi cumpăra mai mult data viitoare .....	160
Obiecția nr. 50: Nu vă obosiți, pe mine, singurul lucru care mă interesează e prețul .....	162
Obiecția nr. 51: Faceți un efort, oferiți-mi un preț mai bun .....	164
Obiecția nr. 52: Dacă îmi faceți o reducere de $n\%$ , semnez imediat! .....	166
Obiecția nr. 53: Având în vedere cât câștigați, ați putea să-mi faceți o reducere .....	167
Dacă trebuie să acordați o reducere: cum să satisfaceți clientul acordându-i minimum .....	169
Regula nr. 1: recompensa pe merit .....	169
Regula nr. 2: Strategia pașilor mărunți .....	171
Regula nr. 3: „win-win” .....	172
Psihoza afacerii bune .....	176
Strategia anticipării .....	179
Înaintarea informației .....	180
<b>Bibliografie .....</b>	<b>183</b>