

# Основные возражения при продаже





# Что вы узнаете на тренинге:

Что такое возражение?

Истинная причина возражений

Как с ними работать?

Практика.

# Что такое возражение?

Возражение —  
это хороший знак, гораздо  
лучше, чем молчание

Возражение —  
это признак недостатка  
информации у  
слушателя

Возражение —  
это замаскированный  
вопрос

Задача Консультанта — ответить  
на вопросы, проинформировать  
собеседника



# Какие бывают возражения?

У меня есть свое мнение, но я готова вас послушать...

У меня плохое настроение и ничего слушать я не хочу...



**Возражения чаще всего касаются:**

- Качества продукта
- Ценовой политики
- Обслуживания



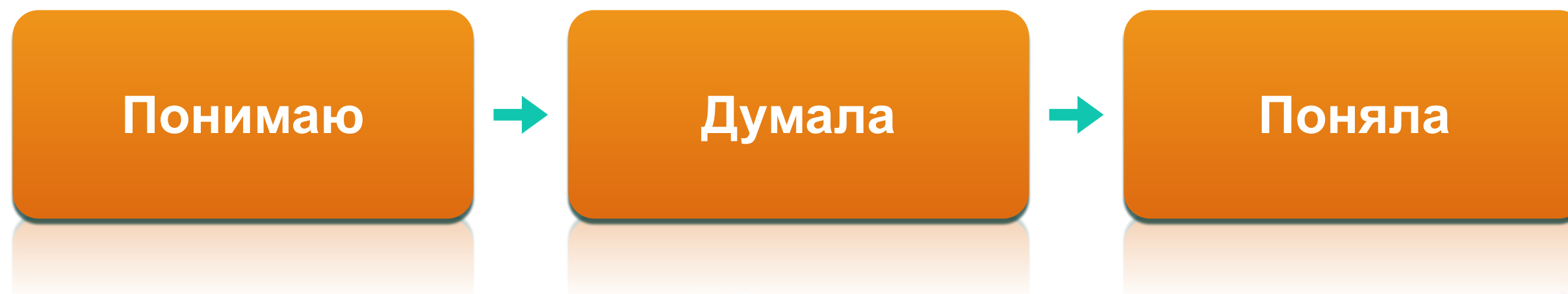
## Важно помнить:

- возражения будут всегда
- есть всего 10-15 основных возражений, остальное – их вариации
- возражения не следует принимать на свой счет
- «нет» сегодня не значит «нет» никогда
- работа с возражением – возможность отработать навык



# Этапы работы с возражением

- внимательно выслушать
- согласиться
- ответить на вопрос (возражение)
- получить согласие



# Залог успеха при работе с возражениями

- имидж бизнес-леди (ухоженные лицо и руки, макияж Орифлэйм)
- избегайте споров
- используйте зрительный контакт
- активно слушайте
- задавайте прямые вопросы
- принимайте точку зрения клиента
- выражайте только положительные эмоции, вообще забудьте о негативе



# Где искать помощь?

Звонок эксперту

Каталог, сайт

Отложенный  
ответ





# Факт — инструмент в работе с возражением!

- натуральная популярная продукция из Швеции премиум-класса, которая регулярно получает награды
- для каждого члена вашей семьи любого возраста есть ВСЕ
- ассортимент 1000 наименований, из них 450 обновляются ежегодно
- собственная экспертиза мирового уровня, 30 патентов, научно-исследовательский центр в Дублине, институт исследования кожи в Стокгольме
- оптимальное соотношение цена/качество, приобретение напрямую от производителя
- серия «Эколлаген»: революция в косметологии!
- линия Вэлнэс рекомендована НИИ Питания Академии наук России, а также известными спортсменами
- клиенты Орифлэйм – знаменитости мирового уровня
- личный пример (любимый продукт, легендарный продукт или серия)
- почти 50 лет опыта в индустрии красоты и прямых продаж
- международное представительство в 65 странах мира
- высочайшие стандарты деловой этики и работы с клиентами, забота об окружающей среде
- собственное производство + сотрудничество с мировыми брендами
- соучредитель Международного благотворительного фонда, благотворительные проекты во многих странах
- компания, которая воплощает мечты людей по всему миру

# Возражение: «Я не пользуюсь недорогой косметикой»

— Вы хотите сказать, что пользуетесь косметикой высокого качества? И это правильно, давайте вместе внимательно посмотрим каталог и Вы убедитесь, что у нас есть косметика класса люкс, отвечающая самым высоким требованиям!

Я сейчас покажу...

(для таких случаев полезно иметь несколько специальных закладок в каталоге)

— Орифлэйм для Вас недорогая косметика? А какими марками пользуетесь Вы? Как думаете, из чего складывается цена любого товара? Брэнд, накрутка и т.д....

Далее говорим о том, почему в Орифлэйм привлекательная цена.

— Учитывая широкий спектр запросов клиентов, компания разработала средства, находящиеся на совершенно разных уровнях стоимости, поэтому можно подобрать и косметику класса люкс, подходящую именно Вам.

— Недорогая, потому что продается напрямую, без посредников, доступно и выгодно. Вы приобретаете качественный товар по доступной цене!

— Поверьте, у нас есть и элитная косметика для таких требовательных клиентов, как Вы. Давайте посмотрим, какие предложения могут заинтересовать именно Вас.

(для таких случаев полезно иметь несколько специальных закладок в каталоге)

# Возражение: «Я пользуюсь косметикой другой компании (Avon, Mary Kay, Natura)

— Замечательный выбор! И все-таки посмотрите каталог компании Орифлэйм! Возможно, Вас заинтересует товар и из нашего каталога. У нас огромный ассортимент продукции. Давайте подберем то, чего нет у Вашего нынешнего поставщика.»

(для таких случаев полезно иметь несколько специальных закладок в каталоге, которые приведут к нашим уникальным продуктам, отсутствующим у конкурентов)

— Я раньше тоже пользовалась косметикой Мэри Кэй и с большим уважением отношусь к данной компании и продукции, которую она предлагает, но в свое время ради интереса попробовала косметику Орифлэйм и поняла, что за гораздо меньшую сумму можно купить не менее достойное качество.»

В этом случае важно иметь представление о компании-конкуренте и ее продукции, ведь клиент может задать вопрос

о том, чем именно вы пользовались. Нам важно завоевать и сохранить доверие, поэтому будьте готовы к таким вопросам, либо не отвечайте так. Если клиента устраивает косметика фирмы-конкурента, предлагайте протестировать нашу продукцию, которая всегда актуальна, например, Антибактериальный гель для рук «Чайное дерево и мандарин», код 23644. Всегда помните про линию Вэлнэс, которой нет у компаний-конкурентов.

— Да, это известные бренды, но Орифлэйм компания № 1 в России и большинство людей выбирают именно Орифлэйм. Я сейчас познакомлю Вас с самыми популярными продуктами.

— У Вас очень хороший вкус! Здорово, что Вы ухаживаете за собой. Почему бы Вам не посмотреть каталог Орифлэйм и сравнить цены, возможно, найти что-то новое и интересное для себя...

## Возражение: «Это для меня слишком дорогая косметика»

— А что конкретно для Вас дорого? У нас есть косметика на любой кошелек, всегда есть из чего выбирать.

Может,

Вы обратили внимание на продукт с высокой ценой, а он Вам вообще и не нужен? Давайте вместе посмотрим.

— А что именно дорогое Вас привлекло в каталоге? Давайте посмотрим! Есть два варианта - подберем аналогичное, что-то более доступное или оформим дисконт. У нас часто бывают распродажи, акции, цены могут значительно снижаться.

— Поверьте, у нас в каталоге цены для всех кошельков; я Вам подберу по доступной цене. Я также Вам могу сделать очень выгодное предложение - Вы можете экономить и зарабатывать деньги, если будете показывать каталог своим друзьям и знакомым! Давайте это с Вами обсудим за чашкой кофе.

— Хорошо, что Вы мне это озвучили, мы сможем подобрать для Вас хорошую по качеству и доступную по цене продукцию; для таких клиентов, как Вы, у нас как раз очень большой выбор.

— Когда я была студенткой, я тоже не могла себе позволить хорошую косметику и покупала недорогую косметику сомнительного качества. Когда попала на мастер-класс - меня накрасили, дали протестировать дома средства

по уходу за лицом... И тогда я поняла, что больше не смогу пользоваться прежней косметикой.

В таких случаях можно предложить протестировать нашу косметику, например, тональную основу. Можно предложить получать скидку (дисконт) и посчитать стоимость для Консультанта.

# Возражение: «Я слышала, что Орифлэйм производят в Китае (Польше).

— И это правда. Компания Орифлэйм, как и любая другая компания, заинтересована в прибыли и инвестирует средства в свои собственные заводы на территориях этих стран. Таких заводов – пять и вот-вот в подмосковном Ногинске будет шестой.

Только это

не заводы по изготовлению кустарных подделок, а собственные заводы Орифлэйм. Посмотрите, на баночке всегда есть обозначения - страна выхода продукции и страна-производитель. Как во всех крупных компаниях.

В таких случаях важно всегда иметь под рукой продукцию; чтобы сразу и четко показать надпись, нужно самому ее заранее найти

и прочитать.

— И это совершенно не удивительно, учитывая, что это общемировая тенденция.

— Да, у нас есть производство в Китае, так как компания, обслуживая этот гигантский рынок, по китайскому законодательству должна иметь на территории этой страны собственное производство. В компании Орифлэйм есть пять собственных (скоро будет открыт шестой) производственных комплексов, которые расположены по всему миру. С точки зрения логистики и сокращения стоимости доставки (а значит и стоимости продукции) невозможно разместить все производство в Швеции. Я с гордостью могу сказать, что и действующий комплекс в Красногорске, и строящийся в Ногинске полностью соответствуют экологическим международным стандартам.

Также есть фабрики в Индии, в Польше, в Швеции – Орифлэйм международная компания.

— Да, производят. Сейчас много чего производят в Китае, России, Казахстане, например Sony, Ford, Samsung и многое другое. Я была

на заводе в России – это первый завод в нашей стране, получивший экологический сертификат. И на этом заводе жесточайший контроль качества, как и на всех заводах Орифлэйм.

— У компании Орифлэйм свои заводы в разных странах мира, чтобы продукция была более доступна, и качество на заводах одинаково высокое. Я Вам покажу, как проверять страну-изготовитель.

# Возражение: «У меня аллергия на косметику (я очень»

— Тогда Вам тем более к нам! Ведь у нас все можно попробовать, прежде чем приобретать. И опять же, аллергические реакции, как правило, проявляются на вредные химические элементы, а у нас исключена подделка и все ингредиенты качественные.

Для человека, которого беспокоит аллергия, главным фактором является внимание. Чем внимательнее вы будете, тем быстрее сможете подобрать средства, на которые не будет этой реакции.

— Я понимаю Вас. К сожалению, таких людей немало... Я предлагаю вам купить (взять у меня) пробник. Если аллергии не будет, то основной продукт тоже подойдет.

— Да, бывает аллергия на некоторые компоненты, т. к продукция натуральная и изготавливается из трав и растений, если Вы знаете, на что у Вас аллергия, нам вместе проще будет подобрать продукт. К тому же у нас есть гипоаллергенная продукция.

— На что именно аллергия, если не секрет? На какой-то компонент? В нашем каталоге есть не только средства по уходу за кожей лица, есть декоративная косметика, есть серия Вэлнэс, есть средства по уходу за руками и ногами, аксессуары и прочее, что не вызывает аллергию.

— А Вы знаете, что существует продукция гипоаллергенная и для чувствительной кожи? Наша компания заботится

о людях с аллергией, вот посмотрите, рекомендую Вам...

# Возражение: «Я пробовала косметику Орифлэйм и мне не понравилось (не

— Конечно же, это возможно! Мне тоже кое-что не нравится. Это нормально. Но перепробовать все даже

у меня не получилось за много лет сотрудничества. Обязательно найдется что-то такое, от чего Вы будете

в восторге. Могу предложить то, что очень нравится мне самой...

— Что конкретно Вы пробовали? Можно попробовать альтернативные средства из другой линии продуктов.

Здесь важно точно выяснить, чем именно пользовался и остался недоволен собеседник. Зачастую это оказываются средства совсем других марок.

— Вы сами себе подбирали продукт или Вам рекомендовал Консультант? Наверняка что-то подобрали

не так, не учли Ваши индивидуальные особенности. Давайте обсудим предметно, что Вы хотите и какой результат нужен.

— Что именно Вы пробовали и почему не понравилось? Возможно, это не подошло Вам (тип кожи, возраст, цвет, ожидаемый эффект). Я – профессиональный Консультант и гарантирую индивидуальный подбор

средств с учетом Ваших желаний и особенностей.

## Возражение: «Я сомневаюсь в качестве вашей косметики»

— У нашей компании более 45 лет международного стажа, причем из них более 17 лет в России и 3 года подряд Орифлэйм – бренд № 1 в России и странах СНГ. Вы можете зайти на официальный сайт компании и убедиться, что это компания прямых продаж, которая официально зарегистрирована на территории РФ. Я думаю, если бы качество продукции было плохое, столько лет она бы не просуществовала. Компания следит за качеством, наша продукция сертифицирована более чем в 65 странах мира.

— В чем Ваши сомнения? Компания выпускает пробники, благодаря которым Вы можете оценить качество многих продуктов. Не сомневайтесь, миллионы людей пользуются этой косметикой.

— Чем вызваны сомнения? Вы пробовали нашу продукцию?

Чаще всего эти слова означают вежливый отказ. Даем возможность попробовать продукцию, показываем

знаки качества на страницах каталога, после чего сомнения зачастую исчезают.

— Я могу развеять Ваши сомнения. В нашем небольшом городе покупают косметику Орифлэйм на сумму до 500 000 руб. в неделю. И спрос из года в год возрастает. Это самое надежное подтверждение качества нашей продукции.



# Возражение: « Разве возможно, чтобы косметика была 100% натуральной и, при этом, хранилась так долго? »

— Конечно нет, Маша! Сделаю тебе комплимент – редко кто задает такой вопрос! В наших средствах есть консерванты, не приносящие вреда, но, благодаря им наша косметика долго хранится.

— Сроки годности считают как с момента изготовления, так и с момента открытия упаковки. С момента открытия наша продукция имеет совсем небольшой срок хранения, что говорит о ее натуральности.

— На 100% натуральны клубника, огурец... Наша продукция натуральна более чем на 70%, остальное - закрепители, которые не оказывают вредного воздействия на человека. Продукция хранится со дня открытия баночки 12 мес., а некоторые продукты – и того меньше. Продукция компании не тестируется на животных, это и является доказательством, что продукт не содержит вредных химических веществ. Также компания сертифицирует свою продукцию».

— Вы совершенно правы! Абсолютно натуральным является продукт природы - огурец, персик, клубника... Однако эффект неглубокий и недолгий. Для того, чтобы доставить эти натуральные компоненты в кожу, чтобы проникнуть сквозь защитные слои, заставить их работать в глубине кожи, необходимы дополнительные вещества - инновационные компоненты! В нашей продукции мудро сочетается натуральность природы (все, что можно, мы берем у нее) и инновационность, лучшее от науки. Наша продукция 100% безопасна, не тестируется на животных. Если для вас натуральность - самый важный критерий при подборе средств по уходу, попробуйте эту серию, она подходит для всех типов кожи и любого возраста, в ней есть и гель, и крем, и даже парфюм. Качество этой серии подтверждено особыми сертификатами».

# Сегодня вы узнали, что:

**Возражения – это не отказ, а интерес**

**Для работы с возражением соглашаемся  
и переводим оппонента в союзника**

**Для нейтрализации возражения получаем согласие**

**Дружелюбие, креатив и юмор помогут установить  
хорошие отношения и иметь большие продажи**





## Проверьте себя

**Придумайте не менее трех ответов  
на два возражения:**

1. «Я уже делала заказ у Консультанта Орифлэйм, но она мне его так и не принесла.»
2. «Я не пользуюсь косметикой.»





# СЕРТИФИКАТ

об успешном прохождении тренинга

## *Основные возражения при продаже*

выдан (ФИО) \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_ место \_\_\_\_\_

Курс «Навыки Успешного Консультанта» – это ваш первый шаг к успеху в Орифлэйм!  
Используйте полученные знания и навыки, чтобы заработать чеки от **\$1000** до **\$1000000!**

