

چرا مشتری می گوید که قیمت محصول شما بالاست؟

فنون طلایی پاسخ گویی به اعتراضات مشتریان

اگر مشتری گفت:

- محصول شما گران است
- می خواهم فکر کنم
- بودجه لازم برای خرید ندارم
- می خواهم با شریکم صحبت کنم
- از تأمین کننده فعلی ام راضی هستم
- اگر لازم شد خودمان با شما تماس می گیریم
- و ...



چگونه به او پاسخ بدهیم؟؟؟

kafeniaz.com

هر شخصی که در حیطه ی فروش کار می کند حتماً با این جمله ی معروف از طرف خریداران مواجه شده است که " قیمت محصولاتان خیلی بالاست".

نحوه ی برخورد ما با مشتریان در این مورد راهگشای فروش محصول است. در این موارد راه های گوناگونی وجود دارد که بتوان مشتری را قانع کرد. اولین و شاید مهمترین نحوه ی برخورد با مشتری این است که هیچ وقت با مشتری در مواجهه شدن با قیمت بحث نکنید و جبهه نگیرید.

قیمتی که در حال حاضر برای محصول شما وجود دارد بعد از کارشناسی های فراوان تعیین شده است و برای آن عوامل زیادی در نظر گرفته شده است. به جای کاهش قیمتی که ارائه کرده اید، سعی کنید که ارزش محصول خود را افزایش دهید.

زمانی که مشتری شما این جمله ی " قیمت محصولاتان خیلی بالاست" یا " همین محصول را می توانم از یه جایی دیگه خیلی ارزونتر بخرم" را بیان می کند یا اصلاً خریدار نیست یا می خواهد بر سر مال شما بکوبد و به اصطلاحاً ارزش محصول شما را پایین بیاورد. شما هم می توانید به چهار شکل متفاوت به وی جواب بدهید.

جواب ۱:

به جای اینکه با مشتری وارد جنگ شوید و یا در مقابل وی جبهه بگیرید سعی کنید که از وی دلیل این حرفش را بپرسید. این امکان وجود دارد که کالا و محصولی که مشتری شما از آن صحبت می کند با محصول شما تفاوت زیادی داشته باشد و او اطلاعات کافی در این مورد نداشته باشد. پس از وی بپرسید که "دلیل این حرفش را به صورتی قانع کننده بیان کند." در این جا مهارت شماست که اطلاعات کافی را در اختیار مشتری قرار دهید.

جواب ۲:



یک سوال فنی و خوب که می تواند احساس مشتری را بیان کند از وی بپرسید. مثلاً از وی بپرسید که "چرا در مورد این محصول چنین احساسی دارید؟"

این گونه سوال پرسیدن شما یعنی کنترل کردن صحبت های طرفین و همچنین می توانید احساس عمیقی از مشتری خود در مورد محصول را بدست بیاورید.

جواب ۳:

بیشتر مشتری ها به قیمت توجه بیشتری می کنند. پس سعی کنید که در ابتدای امر مشکل هزینه و قیمت را در مشتری حل نمایید. از وی بپرسید "آیا قیمت این محصول تنها موضوعی است که می تواند برای شما اهمیت داشته باشد؟"

در ۹۹ درصد موارد تنها جوابی که از مشتریان خود دریافت می کنید جواب معروف "نه" است. پس سعی کنید که در مشتری احساس نیاز به محصول را بوجود بیاورید. در این مورد زمانی که مشتری احساس نیاز به محصول را در خودش احساس کرد به قیمت توجه خاصی نمی کند و با کمال میل از شما خرید می کند.

جواب ۴:

ارزش محصول خودتان را با تخفیف های بی جا و بی مورد پایین نیاورید



موقعی هم وجود دارد که مشتری اصرار دارد که قیمت را پایین تر بیاورید. در این مورد از وی بپرسید که "آیا قیمت محصول برایش مهم است یا کیفیت کالا و خدمات پس از فروش یا گارانتی و وارانتهی آن؟"

اما اگر شما قیمت را پایین بیاورید او می فهمد که ارزش محصول شما پایین است و یا محصول شما مشکلی دارد که به وی پیشنهاد شده است. پس ارزش محصول خودتان را با تخفیف های بی جا و بی مورد پایین نیاورید.

و مطمئناً در ۹۹ درصد مواقع مشتری ها جواب "بله، البته که کیفیت کالا و خدمات پس از فروش و گارانتی برای من مهمتر است" دریافت خواهید کرد. در اینجا شما باید بگویید که این عالی است که ارزش محصول را درک کرده اید و من در اینجا تمام مزیت های این محصول را برای شما خواهم گفت. این کار شما باعث می شود که کنترل صحبت کردن را به دست بگیرید.