

## סגירת עסקה והתמודדות עם התנגדויות

אם הלקוח חותם על ההצעה – הכל בסדר :-)  
במידה והלקוח מתמהמה, מצורפות שאלות שיכולות לעזור לו לקבל החלטה לרכישה.  
ככלל, בכל פעם שהלקוח מתלבט כדאי לשאול אותו שאלות במקום לשכנע, כי דרך השאלות  
הלקוח יכול לשכנע את עצמו.  
בעיני לא מומלץ לשאול יותר מידי שאלות את הלקוח או ללחוץ עליו, שכן זה עשוי לגרום לו  
להרגיש שלא בנח.  
לעיתים הלקוח אינו מוכן לקניה, הוא אינו בשלב הנכון, אינו בשל עדיין, או אינו הלקוח הנכון,  
וזה בסדר.  
הלקוח המתאים יגיע.

### טיפול בהתנגדויות

#### **א. הכנה מראש**

1. להכין טבלה.
  2. בצד אחד – ההתנגדות השכיחה.
  3. בצד השני – התשובה שלך להתנגדות השכיחה.
- \* בדר"כ יש כ-5 התנגדויות שחוזרות על עצמן, ואם מתכוננים מראש, יודעים לשלוף את  
התשובה.  
\*להראות תמיד ללקוח "מה יוצא לו מזה", ולדבר לצורך ולמניע שלו.

#### **ב. ברור מחדש של הצורך:**

- מה חשוב לך?
- מה חשוב לך יותר ומה פחות?
- איזה מרכיב מתוך ההצעה חשוב יותר ואיזה פחות?
- בדיקת סדרי עדיפויות.

ג. ברור מחדש של התקציב (בעיקר מול חברות ששם יש תקציב מוגדר וקבוע).

ד. כאשר מופיעה התנגדות – לשאול: **שאתה אומר X למה אתה מתכוון?**  
וכך להמשיך לשאול עד שמתגלה ההתנגדות האמיתית ובה לטפל.

#### **ה. להסיר את ההתנגדות באופן תאורטי:**

- בהנחה שזה לא קיים – האם תסכים?
- בהנחה שבעלך יסכים – האם אז תקני?
- בהנחה שתשיגי את הכסף – אז תקנה?

ו. **התנגדות למחיר ללקוחות עסקיים:** כמה לקוחות תצטרך להשיג כדי להחזיר את  
ההשקעה החודשית?  
ואז להראות כי בעזרת המוצר/שרות אפשר להשיג זאת, וכמובן, למעלה מזה.



ז. **בחינת "עלות לקוח"** – כמה עולה לך הלקוח? כמה כסף אתה מרויח מלקוח? מה תפסיד אם הוא יפסיק לקנות אצלך? וזאת לבחון מול ההצעה.

ח. **חזרה על הרצונות והצרכים שהלקוח העלה והדגשת הפתרון**  
אמרת שאתה רוצה.... ושחשוב לך....  
ולכן אם נעשה X נוכל לפתור אותה.

ט. **חזרה על הבעיה של הלקוח ואז לשאול איך תוכל לפתור אותה**  
אמרת שהבעיה שלך היא.... ואמרנו שאפשר לפתור אותה בדרך X,  
אם לא תיקח את השרות איך הבעיה הזו תיפתר?

כל הזכויות שמורות לאיריס אבידן