Правовой колледж Юридического института
РУТ (МИИТ)

Рабочая тетрадь
Продаем ИФЛ:
Возражения

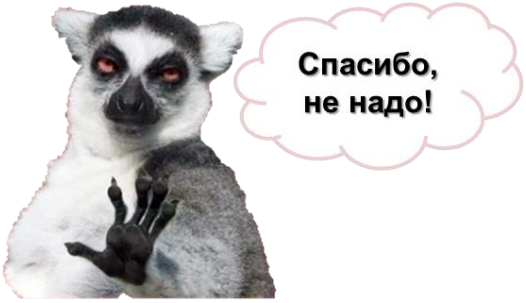
Ф. И. О. участника _____
Номер группы _____

Рабочая тетрадь разработана для студентов специальности «Страховое дело» по ПМ 01 «Реализация различных технологий розничных продаж в страховании» преподавателем высшей квалификационной категории
Захаровой О.Н.

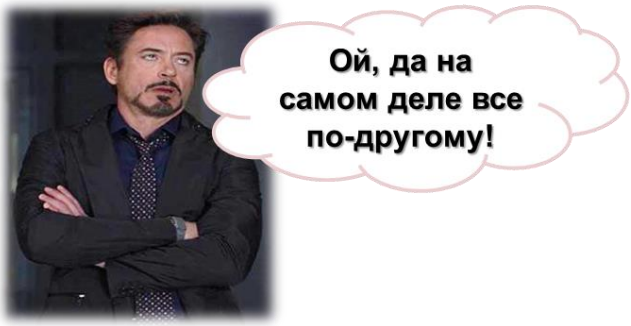
Какие возражения Вы слышите от клиентов при продаже ИФЛ?

Классифицируйте возражения

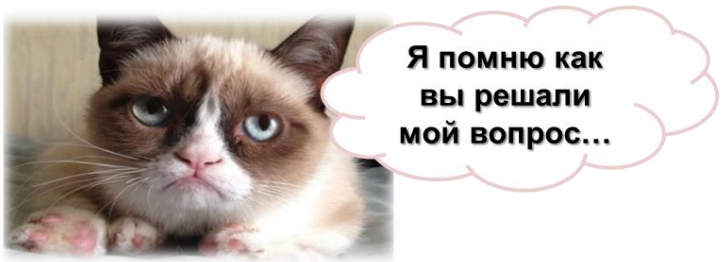
I НЕТ ПОТРЕБНОСТИ



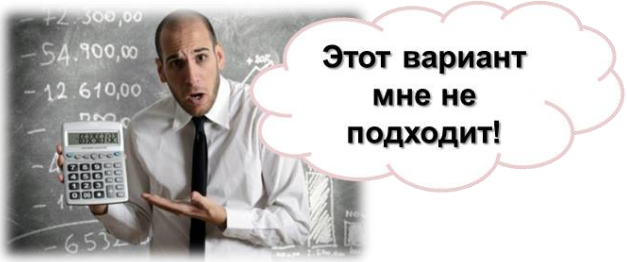
II НЕТОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



III РЕАЛЬНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ ОПЫТ



IV НЕ УСТРАИВАЮТ НАШИ УСЛОВИЯ



Классифицируйте возражения

Нет потребности	Реальный негативный опыт	Не устраивают какие-то условия	Неточная информация

Возражения «НЕТ ПОТРЕБНОСТИ»

Как работать с такими возражениями…

Задаем цепочку «правильных» вопросов.

Пример возражения

Продавец: Помните, по телефону мы договорились о том, что у вас будет 15-20 минут времени? Вы располагаете этим временем?

Клиент: Да

Продавец: Отлично! Я задам несколько вопросов и затем расскажу про услуги, которые мы можем предложить именно вам. Хорошо?

Клиент: Да.

Продавец: Вы живете в своей квартире или «снимаете»?

Клиент: В своей.

Продавец: Кто-то еще проживает в квартире?

Клиент: Да проживает, моя жена.

Продавец: Понятно. Вам приходится оставлять квартиру без присмотра?

Клиент: По будням – часто.

Пример возражения

Продавец: Вы пользуетесь какими-нибудь средствами защиты вашего жилья? Сигнализация, видеонаблюдение…?

Клиент: Нет. Для меня это дорогое «удовольствие».

Продавец: Хотели ли вы иметь гарантию компенсации в случае непредвиденных ситуаций?

Клиент: Вы страховку хотите предложить! Мне это не нужно. Лет 10 здесь живем и никаких происшествий не было. Не дай бог «накаркаете» еще!

Почему возникло данное возражение?

Как с ним работать?

Клиент: Вы страховку хотите предложить! Мне это не нужно. Лет 10 здесь живем и никаких происшествий не было. Не дай бог «накаркаете» еще!

Продавец: Это точно, не дай бог! Скажите, а за эти 10 лет были происшествия у ваших соседей по дому?

Клиент: Были.

Продавец: А какие, помните?

Клиент: Да, всего по чуть-чуть: пожары, потопы, кражи.

Продавец: Тьфу-тьфу-тьфу (стучит по дереву)! В жизни всякое бывает … потоп, пожар… Скажите, пожалуйста, где планируете брать деньги, если что-то случиться с квартирой?

Клиент: Будет день и будет пища! Когда случиться, тогда и буду думать!

Пример возражения

Продавец: Простите, а что тут думать? ☺ В таких ситуациях всегда нужны деньги… У Вас есть лишние деньги на ремонт жилья?

Клиент: Нет, но думаю найду.

Продавец: Можете предположить, во сколько примерно обойдется капитальный ремонт вашей квартиры?

Клиент: Не знаю, миллиона полтора, наверно.

Продавец: У вас много знакомых, которые помогут собрать нужную сумму?

Клиент: ...

Продавец: Обидно же все это восстанавливать за свой счет, правда?

Клиент: Ну да, обидно.

Продавец: Скажите, Вы хотите узнать, как защитить себя от лишних трат времени и денег с помощью страховой компании?

Клиент: Ну и как же? Расскажите.

Какая потребность была выращена?
Каким образом продавцу удалось это сделать?

Каким образом продавцу удалось это сделать?

Как вы считаете, почему важно выращивать потребность?

Вопросы для формирования потребностей

1	•Иван Иванович, постоянно проживаете в городе или за городом?	I
2	•Вы живете в своей квартире (доме) или снимаете? (Квартира на каком этаже?)	
3	•Как давно делали ремонт?	
4	•Много времени и сил потратили на благоустройство квартиры? А по деньгам что получилось?	
5	•Какова отделка? Сами делали отделку? (Был ли дизайнер?)	
6	•Часто ли квартира остается без присмотра?	
7	•Какие соседи в подъезде?	
8	•Есть ли охрана в доме? Есть ли сигнализация?	
9	•Есть ли дача/ загородный дом? Строили сами или покупали готовый?	
10	•Есть ли гарантия качества по исправности электрики, инженерных коммуникаций и прочее?	
11	•Как часто там отдыхаете? Дом расположен на территории коттеджа или садового товарищества?	
12	•Какие постройки есть на участке (баня, бассейн, гаражи)?	
13	•Кто-то проверяет сохранность дома, например, когда вы уезжаете или в зимний период?	
14	•Сталкивались ли в своей жизни с случаями залива квартиры, ситуациями связанными с пожарами, случаями взлома?	II
15	•Были ли такие ситуации у близких или знакомых?	
16	•Переживаете ли вы за сохранность своего имущества?	
17	•Как вы защищаете сейчас свое имущество? Насколько процентов вы чувствуете себя защищенным?	
18	•Не дай бог, конечно! В случае потопа, пожара … у Вас есть лишние деньги на ремонт жилья?	
19	•Тьфу, тьфу, тьфу (стучим по дереву)! Где планируете брать деньги, если что? В жизни всякое бывает потоп, пожар …	
20	•Сколько вам обойдется капитальный ремонт вашей квартиры (дома, дачи…) ?	III
21	•Много людей, которые помогут собрать нужную сумму?	
22	•Будете ли вы «влезать в долги», брать кредиты, чтобы найти деньги на восстановление жилья?	
23	•Обидно же все это восстанавливать за свой счет, правда?	
24	•Будут ли переживать за вас близкие, если что-то произойдет с вашей квартирой (домом, дачей…)?	
25	•Интересовались когда-нибудь, сколько будет стоить фин.защита вашей квартиры?	IV
26	•Хотели ли вы иметь гарантию компенсации в случае непредвиденных происшествий?	
27	•Хотите узнать, как защитить себя от лишних трат времени и денег за счет страховой компании?	
28	•Хотели бы вы иметь «подушку безопасности» от нежданных событий?	
29	•Знаю несколько способов как защитить свое имущество в случае чего. Хотите расскажу подробнее?	

Составьте цепочки вопросов для формирования потребностей в ИФЛ.

Возражения «НЕТОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ»

Как работать с такими возражениями…

I.Присоединяемся + II.Уточняем + III.Аргументируем

НЕТОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

АКТУАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Пример возражения

Продавец: Иван Иванович, помните по телефону говорил вам, что расскажу и о других услугах страхования?

Клиент: (кивает головой).

Продавец: Услуг у нас много… Я задам вам несколько вопросов, чтобы понять какие услуги могут быть вам интересны. Хорошо?

Клиент: Пожалуйста.

Продавец: Этот дом принадлежит вам?

Клиент: Да.

Продавец: А проживаете в каком составе?

Клиент: Я и супруга.

Продавец: У вас красивая отделка в доме! Эту отделку вы с супругой делали?

Клиент: Да.

Продавец: Много времени потратили?

Клиент: У нас в доме «вечный» ремонт – уже не сосчитать сколько времени на это ушло.

Продавец: А что «по деньгам» получилось? Сколько ушло на такую отделку?

Клиент: тысяч 500, точно!

Продавец: Защита вашего благосостояния – моя работа. Поэтому я должен у вас спросить… в случае потопа, пожара … У вас есть лишние деньги на ремонт жилья, на восстановление отделки?

Клиент: Нет нету.

Продавец: Вы же знаете, какие неприятности могут случиться с жильем? Можете назвать несколько примеров?

Клиент: Хулиганы окна могут побить, кража может быть, да многое чего может случиться…

Пример возражения

Продавец: Будут ли за вас переживать близкие, если что-то произойдет с вашим домом?

Клиент: Думаю, да.

Продавец: Супруга, наверное, точно бы переживала?

Клиент: Конечно.

Продавец: Хотели ли бы вы иметь финансовую защиту от неожиданных событий?

Клиент: А есть такая «защита»?

Продавец: Конечно! Это договор страхования имущества! В случае происшествия, мы помогаем вам собрать документы и вы получаете выплату – реальную компенсацию.

Клиент: Это вы, конечно, красиво рассказываете, а вот в реальности все по-другому! **У меня сосед у вас дом страховал, проклял все на свете!** Задергали человека: то эту бумажку принеси, то эту… **Мне такие «приключения» не нужны!** В общем, давайте, я пока подумаю …

О каких еще услугах вам надо рассказать?

Почему возникло данное возражение?

Как с ним работать?

Пример возражения

Клиент: Это вы, конечно, красиво рассказываете, а вот в реальности все по-другому! **У меня сосед у вас дом страховал, проклял все на свете!** «Задергали» человека: то эту бумажку принеси, то эту… **Мне такие «приключения» не нужны!** В общем, давайте, я пока подумаю …

О каких еще услугах вам надо рассказать?

I. ПРИСОЕДИНЕНИЕ

ПРОДАВЕЦ: Вы правы, такие «приключения» ни кому не нужны!

II. УТОЧНЕНИЕ.

ПРОДАВЕЦ: Странная ситуация, дополнительные документы запрашиваются в исключительных случаях. А что именно они запрашивали?

КЛИЕНТ: Не знаю, я в этом ни чего не понимаю.

III. АРГУМЕНТАЦИЯ.

ПРОДАВЕЦ: У меня был один раз случай, когда у моего клиента запросили дополнительные документы. Случился пожар в деревянном 2-х этажном доме. Помимо жилого помещения оказался поврежден коридор, запросили документ подтверждающей имущественный интерес на коридор. Такие случаи – редкость. Да и вопросов особо в них я не вижу. Все решается! Не дай бог конечно, но если, что, я вам помогу, все расскажу…

Вас «дергать» не в моих интересах!

IV. ПРЕДЛОЖЕНИЕ.

ПРОДАВЕЦ: Предлагаю сделать расчёт по квартире, а дальше вы посмотрите - подходит вам такой вариант или нет. Что скажете?

КЛИЕНТ: Да, хорошо.

ШАГ АЛГОРИТМА I: Присоединиться

Готовые фразы:

- ✓ Спасибо, что затронули эту тему… (Вы затронули очень важный вопрос)
- ✓ Да, Вы совершенно правы, что поднимаете этот вопрос…
- ✓ Действительно, при покупке полиса его стоимость – очень важный вопрос…
- ✓ Очень приятно, что Вы так серьезно подходите к такому ответственному шагу как страхование…
- ✓ Да, я с Вами согласна, сроки выплат страхового возмещения – очень важный вопрос…
- ✓ Я понимаю Ваши опасения оказаться обманутым…
- ✓ Действительно, это очень важный вопрос, давайте вместе подумаем…
- ✓ Я понимаю Ваши сомнения…
- ✓ Действительно, сейчас принимать решение о вложении денег очень сложно…
- ✓ Да, я Вас понимаю, часто нам бывает не нужно то, с чем мы еще не сталкивались…

ШАГ АЛГОРИТМА II:Уточнить

- ***Скажите, пожалуйста, что в вашем понимании …?***
- ***Откуда у Вас такая информация?***
- ***Что конкретно имеете ввиду?***
- ***Чем именно… ?***
- ***С чем сравниваете…?***
- ***О каком … идет речь?***

ШАГ АЛГОРИТМА III: Аргументировать

И в месте с тем…
И в тоже время…
С другой стороны медали…
И еще…
Если развивать эту тему дальше…
Хочу добавить к тому, что вы сказали…

~~НО…~~
~~НЕТ…~~
~~Не так…~~
~~Не согласен…~~
~~Ой, да вы сочиняете…~~

Возражения «РЕАЛЬНЫЙ НЕГАТИВНЫЙ ОПЫТ»

Как работать с такими возражениями…

I.Выражаем сожаление+ II.Уточняем +

III.От лица компании приносим извинения +IV. Аргумент

Пример возражения

Продавец: Иван Иванович, по телефону мы договорились о том, что у вас будет 5-10 минут на знакомство с нашими новыми услугами. Все в силе?

Клиент: Да, в силе.

Продавец: Напомните, пожалуйста, на квартиру полис страхования у вас есть?

Клиент: Нет, нету.

Продавец: Квартира как и автомобиль подвержена многим рискам. Не дай бог, конечно… В случае потопа пожара… у Вас есть лишние деньги на ремонт жилья?

Клиент: Слушайте, да я все это понимаю! **Я, просто, уже страховался, кстати у вас!** «Подтопили» меня соседи… **Собрал я эти справки, документы, подал их в страховую, а вот выплата была сделана, аж через 6 месяцев!** Ну это ни куда не годиться, такое отношение меня не устраивает!

Пример возражения

ВЫРАЖАЕМ СОЖАЛЕНИЕ.

Продавец: Сожалею, что так долго решался этот вопрос с выплатой! Меня бы это тоже возмутило! (пауза) Уточните, пожалуйста, сколько времени у вас ушло на сбор документов?

Клиент: Документы я собрал за 3 недели и сразу подал.

УТОЧНЯЕМ.

Продавец: Как давно вы заключали этот договор?

Клиент: Три года назад.

ОТ ЛИЦА КОМПАНИИ ПРИНОСИМ ИЗВИНЕНИЯ.

Продавец: Действительно, задержка была большой… не приятно, что такое произошло. Иван Иванович, от лица компании Росгосстрах, я приношу вам извинения!

Клиент: …

АРГУМЕНТИРУЕМ.

Продавец: В этом году у нескольких моих клиентов были страховые случаи по «квартире». Всем выплатили и выплатили в срок. А главное, многие уже успели сделать ремонт на эти деньги!

Клиент: …

Продавец: Предлагаю сделать расчёт по квартире, а дальше вы смотрите - подходит вам такой вариант или нет. Что скажете?

Клиент: Хорошо.

Возражения «НЕ УСТРАИВАЮТ НАШИ УСЛОВИЯ»

Как работать с такими возражениями…

Повышаем ценность другого критерия.

НЕ УСТРАИВАЮТ НАШИ УСЛОВИЯ

ЕСТЬ УСЛОВИЯ, КОТОРЫЕ НРАВЯТСЯ

Этот вариант мне не подходит!

Зато в другом этот вариант лучше

Пример возражения

Продавец: Иван Иванович, помните я говорил о том, что познакомлю вас с нашими новыми услугами? Прошу вас мне в этом помочь… пожалуйста, ответьте на несколько вопросов.

Клиент: Хорошо.

Продавец: Кроме ОСАГО, какими еще страховыми услугами пользовались?

Клиент: Квартиру страховал, кстати у Вас!

Продавец: Правда! А что сейчас не страхуете?

Клиент: Да, я цены посмотрел, оказалось, что в Вашей компании самая дорогая страховка!

Не стал продлевать и это дело забросил.

Продавец: С какой компанией сравнивали? Какая у них цена?

Клиент: **Согласие… у них на 3 тыс. дешевле.**

Почему возникло данное возражение?

Как с ним работать?

Пример возражения

Клиент: **Согласие… у них на 3 тыс. дешевле.**

Продавец: Правильно ли я понимаю, что для вас цена главнее всего?

Клиент: Конечно.

Продавец: То есть, если мы вам предложим самую дешевую страховку, вы ее купите? Не взирая ни на что? Так?

Клиент: Да ☺

Продавец: Помимо цены, что еще для вас важно?

Клиент: Не знаю, не думал об этом.

Продавец: А надежность компании? Надежность для вас имеет значение?

Клиент: Имеет конечно! А что «Согласие» ненадежная, что ли?

Продавец: Смотря что мы понимаем под надежностью. Какой должна быть надежная страховая Компания, на ваш взгляд?

Клиент: (пауза) Она должна быть «на слуху», иметь положительные отзывы среди моих знакомых, «ценник» приемлемый.

Продавец: Выбирать вам. Скажите, а гарантия выплат для вас имеет значение?

Клиент: Конечно!

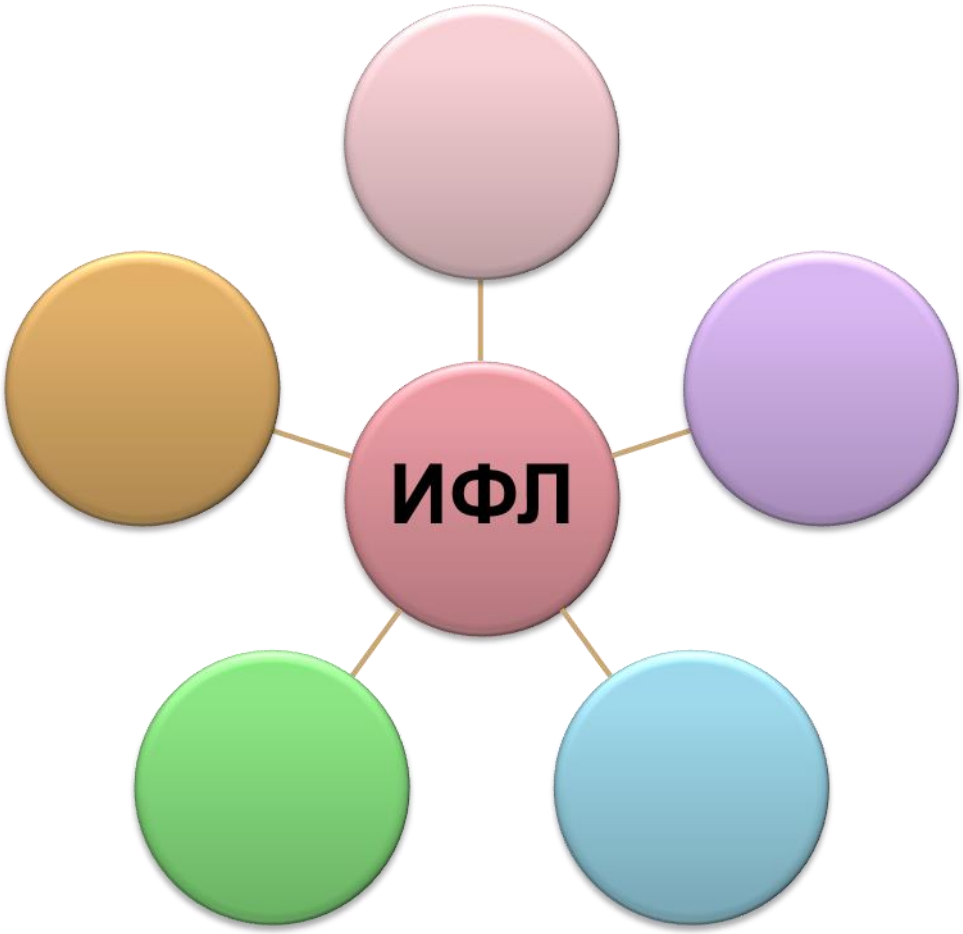
Продавец: Знаете какая из страховых компаний платит своим клиентам больше всего?

Клиент: И какая?

Продавец: Больше нашей компании в России никто не платит! В прошлом году было выплачено 47 млрд рублей … Да, возможно наш полис не самый дешевый! Но зато за эту цену вы получаете качество - стабильную и надежную страховку. Может посмотрим, сколько этот полис будет стоять для Вас сегодня? Я рассчитаю, а вы посмотрите - подходит вам такой вариант или нет. Что скажете?

Клиент: Хорошо, рассчитайте.

Критерии выбора ИФЛ



Как повышать ценность критерия?

I. Определить основной критерий выбора у клиента

II. Уточнить, какие еще критерии важны для клиента

III. Презентовать свое предложение с акцентом на наличие данного критерия.

Формула успешных продаж ИФЛ

ФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Предложение на основе потребностей

Работа с возражениями

Умение выбирать адекватный инструмент продаж, комбинировать инструменты, применять разные инструменты