

Rekvalifikační kurz **Manažer se zaměřením na obchod**


růst osobnosti



Obchodní dovednosti
7. díl – Proč jsou důležité námitky

Projekt Růst osobnosti zastřešuje společnost AKV spol. s r. o. IČ 182 25 861


Obchodní dovednosti
7. díl – Proč jsou důležité námitky



- V minulém dílu
 - ✓ 1. – 6. díl – prodej užítku
 - ✓ 4. díl – potřeby klienta
- V tomto bloku
 - ✓ Překonávání námitek
 - Důležitou součástí jednání

www.rekvalifikace-online.cz www.rust-osobnosti.cz

Obchodní dovednosti
7. díl – Proč jsou důležité námitky



- Jak vypadá námitka
 - ✓ Vaše nabídka se mi líbí, ale.....
- Většina začínajících obchodníků
 - ✓ Obava z námitek
 - at' se mne na nic neptají ☹

www.rekvalifikace-online.cz www.rust-osobnosti.cz

Obchodní dovednosti

7. díl – Proč jsou důležité námitky



- **Námitky jsou důležité**
 - ✓ Námitky většinou znamenají zájem klienta
- **Klient říká**
 - ✓ Pokud mi vyjasníte, možná uděláme obchod
- **Formy námitek**
 - ✓ Oprávněné
 - ✓ Neoprávněné
 - ✓ Tvrzení

www.rekvalifikace-online.cz

www.rust-osobnosti.cz

Obchodní dovednosti

7. díl – Proč jsou důležité námitky



- **Oprávněné námitky**
 - ✓ Klient má pravdu
 - ✓ Mnohdy nemá smysl překovávat
 - ✓ Postavte klienta před rozhodnutí
 - jiné řešení nemám, akceptujete tedy tuto variantu?

www.rekvalifikace-online.cz

www.rust-osobnosti.cz

Obchodní dovednosti

7. díl – Proč jsou důležité námitky



- **Neoprávněné námitky**
 - ✓ Tyto námitky řešte
 - ✓ Proč vznikají námitky
 - nedůvěra v produkt nebo firmu
 - špatný dojem
 - testují Vás
 - nepochopení se

www.rekvalifikace-online.cz

www.rust-osobnosti.cz

Obchodní dovednosti
7. díl – Proč jsou důležité námitky



- **Nejhorší varianta**
 - ✓ Nejhorší námitka – ta nevyslovená
 - ✓ Stalo se něco?
 - NIC
 - ✓ Nevíte, proti čemu stojíte

 - ✓ Líbí se Vám naše řešení?
 - Já nevím

Obchodní dovednosti
7. díl – Proč jsou důležité námitky



- **Tvrzení**
 - ✓ Těžko se překovává
 - Tvrdé útoky
 - ✓ I tvrzení se dají překonat
 - Zvažte, zda to má cenu
 - Zanechejte dobrý dojem

Obchodní dovednosti
7. díl – Proč jsou důležité námitky



- **Umění překonávat námitky**
 - ✓ Příklad z partnerského života
 - Dojdeš vynést odpadky do popelnice?
 - ✓ Námitka teď nemůžu
 - jaký má význam?

Obchodní dovednosti

7. díl – Proč jsou důležité námitky



- 4 kroky překonávání námitek
 1. Zjistit podstatu námítka
 2. Ztotožnit se
 3. Argumentace
 4. Zjistit, zda jsem námítka překonal

- Nutné rozlišit
 - ✓ Dotazy a Námítka

Obchodní dovednosti

7. díl – Proč jsou důležité námitky



- Trénování překonávání námitek
 - ✓ Zvládnete prodej užitku
 - ✓ Nezládnete námítka
 - ✓ Zmařený obchodní případ
- V následujících dílech
 - ✓ Praktické i teoretické příklady techniky 4 kroky překonávání námitek
