

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

# Αντιρρήσεις / Αντιμετώπιση / Επιχειρήματα



1. Συνδυασμός μεθόδων για την αντιμετώπιση αντιρρήσεων
2. Χειρισμός και Αντιμετώπιση Επιφυλάξεων ή Αντιρρήσεων
3. Όλα τα Επιχειρήματα

### **ΒΑΣΙΚΟ SCRIPT ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ**

- Ξεκινήστε ζητώντας το σωστό άνθρωπο:  
Τον/την κύριο/κυρία ..... παρακαλώ...
- Συστηθείτε:  
Καλημέρα, κ .....  
Ονομάζομαι ..... και σας τηλεφωνώ από την εταιρεία ..... Έχετε δύο λεπτά καιρό;
- **Εξηγήστε το σκοπό του τηλεφωνήματός σας:** Σας τηλεφωνώ σχετικά με την επιστολή που σας στείλαμε πριν λίγες ημέρες. Πιστεύω ότι τη λάβατε...
- **Στην περίπτωση που έλαβε την επιστολή:** Όπως ίσως θυμάστε, σας ενημερώσαμε μέσω της επιστολής προσωπικά ότι τώρα μπορείτε να καλύψετε με ένα ολοκληρωμένο σύστημα υγείας και περιθάλψης. Παράλληλα, μπορείτε να εξασφαλίσετε τα χρήματά σας, επενδύοντάς τα στα μεγαλύτερα χρηματιστήρια της Ευρώπης και της Αμερικής.

Θα ήθελα, λοιπόν, να σας κλείσω ένα ραντεβού με τον/την κύριο/κυρία ..... ώστε να σας ενημερώσει για τη μοναδική αυτή ευκαιρία.

- **Στην περίπτωση που δεν έλαβε επιστολή ή δε θυμάται να την έλαβε:** Κρίμα... Κάπου θα παράπεσε. Πάντως, με την επιστολή αυτή σας ενημερώναμε προσωπικά ότι τώρα μπορείτε να καλύπτεστε με ένα ολοκληρωμένο σύστημα υγείας και περίθαλψης. Παράλληλα, μπορείτε να εξασφαλίσετε τα χρήματά σας, επενδύοντάς τα στα μεγαλύτερα χρηματιστήρια της Ευρώπης και της Αμερικής. Θα ήθελα, λοιπόν, να σας κλείσω ένα ραντεβού με τον/την κύριο/κυρία ..... ώστε να σας ενημερώσει για τη μοναδική αυτή ευκαιρία.
- **Κλείστε το ραντεβού:** Τι θα λέγατε να σας επισκεφθεί ο/η κύριος/κυρία ..... αυτή την εβδομάδα, ίσως την Τρίτη το απόγευμα στις 7:00 ή την Παρασκευή το πρωί στις 11:00;

### **ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΝΤΙΠΡΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΗΜΑ**

- **Δεν με ενδιαφέρει:** Κύριε/κυρία, πώς είναι δυνατό να μη σας ενδιαφέρει κάτι που δεν είχατε την ευκαιρία να γνωρίσετε από κοντά; Σας διαβεβαιώνω πως αυτό που σας προτείνει σήμερα η εταιρεία μου είναι μια πραγματικά σπάνια ευκαιρία. **Σκεφθείτε:** Ολοκληρωμένη υγεία και περίθαλψη και ταυτόχρονα ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΑ ΣΑΣ ΣΙΓΟΥΡΑ! Το ίδιο σας το συμφέρον επιβάλλει να ακούσετε τι έχει να σας πει ο συνεργάτης μας για να σχηματίσετε μια ολοκληρωμένη γνώμη. Να σας κλείσω, λοιπόν, ένα ραντεβού αύριο το πρωί στις 10 ή το απόγευμα κατά τις 6;
- **Δεν έχω χρόνο / Είμαι πολύ απασχολημένος/η.** Μα ακριβώς γι' αυτό σας πήρα τηλέφωνο, κύριε/κυρία ..... γιατί ήθελα να εξακριβώσω ποια ώρα είναι η καταλληλότερη για σας. Άλλωστε σας διαβεβαιώνω ότι η συνάντησή σας με τον/την κύριο/κυρία ..... δε θα κρατήσει πάνω από 15 λεπτά. Να σας κλείσω, λοιπόν, ένα ραντεβού την Τρίτη το απόγευμα στις 7:00 ή την Παρασκευή το πρωί στις 11:00;

106

- **Δεν έχω χρήματα για τέτοια / Δεν περισσεύουν λεφτά**  
Κύριε/κυρία ..... αυτός είναι ένας παραπάνω λόγος για να συναντηθείτε με το συνεργάτη μας, καθώς τώρα έχετε την ευκαιρία να αποκτήσετε ένα ολοκληρωμένο σύστημα υγείας και περίθαλψης, χωρίς να επιβαρυνθείτε ουσιαστικά. Το μόνο που χρειάζεται είναι να μας αφιερώσετε λίγα λεπτά από το χρόνο σας. Να σας κλείσω λοιπόν ένα ραντεβού αύριο το πρωί στις 10 ή το απόγευμα στις 6;
- **Έχω γνωστό ασφαλιστή / Είμαι ασφαλισμένος/η σε άλλη εταιρεία.** Είμαι σίγουρος/η ότι ο ασφαλιστής σας σάς εξυπηρετεί θαυμάσια. Δεν έχουμε όμως πρόθεση να σας επαναλάβουμε τα ίδια που σας έχει προτείνει και ο ασφαλιστής σας. Πρόκειται για κάτι εντελώς καινούργιο. Απόδειξη είναι ότι τώρα σας δίνεται η ευκαιρία να αποκτήσετε ένα ολοκληρωμένο σύστημα υγείας και περίθαλψης, χωρίς να επιβαρυνθείτε ουσιαστικά. Να σας κλείσω, λοιπόν, ένα ραντεβού αύριο το πρωί στις 10 ή το απόγευμα κατά τις 6;
- **Τι εννοείτε όταν λέτε χωρίς ουσιαστικό κόστος;** Ακριβώς αυτό που λέμε. Κυριολεκτούμε. Ο/η συνεργάτης μας, ο κύριος/κυρία ..... θα σας εξηγήσει πώς θα το εξασφαλίσετε αυτό, καθώς και όσα άλλα κερδίζετε. Να σας κλείσω, λοιπόν, ένα ραντεβού μαζί του/της αύριο το πρωί στις 10 ή το απόγευμα κατά τις 6;
- **Σε περίπτωση που επαναλαμβάνεται μια αντίρρηση.** Καταλαβαίνω γιατί το τονίζετε αυτό, κύριε/κυρία ..... Παρ' όλα αυτά, πιστεύω ότι έτσι χάνετε μια μοναδική ευκαιρία. Άλλωστε δεν πρόκειται να σας απασχολήσουμε παραπάνω από λίγα λεπτά. Σας διαβεβαιώνω ότι αξίζει τον κόπο να τα συζητήσετε όλα αυτά με τον/τη συνεργάτη μας.

**Όταν ο πελάτης λέει: θα το σκεφτώ... και σκέφτεται... δεν έχω την οικονομική δυνατότητα**

Η φράση «θα το σκεφτώ» ανακουφίζει τον υποψήφιο πελάτη και φυσικά αφήνει στο περιθώριο τον ασφαλιστή.

Τις περισσότερες φορές, όταν ο πελάτης εκφράζει αυτή την αντίρρηση, υπονοεί πολλές μικρές αντιρρήσεις ή προφάσεις, που όμως δεν είναι πολύ βάσιμες.

Και ο λόγος είναι ο εξής: Ο υποψήφιος πελάτης, όταν πλησιάζει το κλείσιμο της πώλησης, συνήθως δεν ακούει τον ασφαλιστή. Σκέφτεται μόνο την τιμή του ασφαλιστικού προγράμματος.

Είναι πολύ εύκολο να αναγνωρίσουμε έναν τέτοιο υποψήφιο. Η φωνή του δεν είναι αρκετά σταθερή, κινείται νευρικά στη θέση του και δείχνει έντονα πως σκέφτεται κάτι. Ο ασφαλιστής βέβαια γνωρίζει ότι, εάν προσπαθήσει να συζητήσει με τον υποψήφιο για το οικονομικό ζήτημα, πριν ακόμη πατήσει στο σκαλοπάτι που ονομάζεται «κλείσιμο», έχει χάσει την πώληση.

Είναι αυτονόητο ότι η αντίρρηση «δυσκολεύομαι οικονομικά», που θα εκφράσει ο υποψήφιος, παγώνει κάθε προσπάθεια για συνεργασία. Επομένως σε μία παρόμοια περίπτωση ακολουθούμε τον σίγουρο και σταθερό δρόμο:

### ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΦΕΡΝΟΥΝ ΘΕΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

Ο υποψήφιος πρέπει να εκφράζει τις θετικές εντυπώσεις του με τη δική μας παρότρυνση. Ο παρακάτω διάλογος δείχνει καθαρά τα αποτελέσματα των ερωτήσεων που φέρνουν θετικές απαντήσεις...

**Πελάτης:** Ξέρετε κύριε ασφαλιστή, ωραία όλα αυτά (δεν εξηγεί ποια είναι αυτά, επομένως έχει αβάσιμες αντιρρήσεις στο μυαλό του), αλλά αφήστε με (νιώθει πως τον πιέζουμε) να το σκεφτώ. Αυτή τη στιγμή δεν μπορώ να δώσω μια απάντηση (είναι σφιγμένος και πρέπει να τον χαλαρώσουμε).

**Ασφαλιστής:** Σύμφωνοι, κύριε πελάτη (μιλάμε με σιγουριά και πάντα χαμογελαστοί). Σίγουρα η ασφάλεια ζωής είναι μια πολύ σοβαρή απόφαση (η έκφρασή μας έχει την ανάλογη σοβαρότητα), γιατί αφορά το οικονομικό σας μέλλον (αναφέρουμε έμμεσα το πρόβλημά του, το οικονομικό) και την προστασία της οικογένειάς σας από οποιαδήποτε κακοτοπιά (ένας σοβαρός λόγος για να αγοράσει).

**Πελάτης:** Ναι, σίγουρα, γι' αυτό ήθελα (όταν ο υποψήφιος χρησιμοποιεί παρατατικό, σημαίνει ότι μας ζητάει περισσότερα στοιχεία για να δείξει ανταπόκριση) να το σκεφτώ.

**Ασφαλιστής:** Έχετε όλο το χρονικό περιθώριο να το σκεφτείτε

108

(είμαστε μαζί του, το ύφος μας είναι εμπιστευτικό και φιλικό, η φωνή σταθερή)... όμως (αυτό αναφέρεται αφού ηρεμήσει ο πελάτης) για να καταλάβω καλύτερα, ο λόγος που θέλετε να το σκεφτείτε είναι επειδή πιστεύετε πως το πρόγραμμα που σας έφτιαξα δεν ανταποκρίνεται στις δικές σας ανάγκες; (Ποτέ δε λέμε, «μήπως πιστεύετε», γιατί παρουσιάζομαστε μπροστά στον υποψήφιο ανασφαλείς).

**Πελάτης:** (Από ευγένεια θα μιλήσει θετικά για το πρόγραμμα και θα εκφράσει εντυπώσεις που σε άλλη περίπτωση θα κρατούσε για τον εαυτό του.) Όχι, το πρόγραμμα είναι καλό και νομίζω ότι με καλύπτει και εμένα και τη γυναίκα μου, δε νομίζω ότι υπάρχει κάποιο πρόβλημα εδώ... αλλά, να, δεν είναι εύκολο να αποφασίσω...

**Ασφαλιστής:** Έχω την εντύπωση ότι ανησυχείτε για τη φερεγγυότητα της εταιρείας μου και για τον δικό μου επαγγελματισμό... (είναι πολύ πιθανόν σ' αυτό το σημείο ο υποψήφιος να μας διακόψει).

**Πελάτης:** Μα τι είναι αυτά που λέτε, κάθε άλλο, γνώριζα και από πριν την εταιρεία σας και πιστεύω ότι είναι πολύ φερέγγυα και απ' όσα μου δείξατε, δεν μπορώ να πω, ξέρετε πολλά και νομίζω ότι είστε επαγγελματίας...

**Ασφαλιστής:** Απ' όσα μου λέτε, κύριε πελάτη, διαπιστώνω ότι μπορείτε να εμπιστευτείτε τα χρήματά σας στην εταιρεία μου και το ασφαλιστικό σας μέλλον σε μένα ή κάνω λάθος; (Πάντα ζητάμε από τον υποψήφιο να μας πει εάν συμφωνεί, ώστε να αισθάνεται ότι η επιλογή της αγοράς είναι δική του.)

**Πελάτης:** Ναι, σίγουρα, δεν έχω πρόβλημα, αλλά να, νομίζω ότι δεν μπορώ να αντεπεξέλθω οικονομικά (μόνος του εξέφρασε το πρόβλημά του).

**Ασφαλιστής:** Κύριε πελάτη, μετά απ' όσα συζητήσαμε, μπορώ να πω ότι κι εγώ σας εμπιστεύομαι και θέλω να σας βοηθήσω, γιατί βλέπω ότι το μόνο που σας εμποδίζει είναι το οικονομικό... (ΣΙΩΠΗ, αφήστε τον να ρωτήσει.)

**Πελάτης:** Δηλαδή;

**Ασφαλιστής:** Θέλω να σας δείξω έναν εύκολο τρόπο πληρωμής, ώστε να μη χρειαστεί να «σκεφτείτε» και να μη χρειαστεί να σπάσετε το κεφάλι σας προσπαθώντας να βρείτε μια λύση που δεν γνωρίζετε εάν υπάρχει... και για να σας εξηγήσω...

Σ' αυτό το σημείο ο ασφαλιστής αναλύει τους τρόπους πληρωμής (ετήσιο, εξάμηνο, τρίμηνο, πιστωτική κάρτα με μηνιαίες καταβολές) κι εξηγεί με τον δικό του τρόπο οτιδήποτε πιστεύει ότι θα μπορούσε να βοηθήσει τον πελάτη, ώστε να αισθανθεί ότι το χρηματικό ποσό που πληρώνει είναι μηδαμινό μπροστά σ' αυτό που του προσφέρει η ασφάλεια ζωής.

## 19 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΖΩΗΣ...

1. Οποιοσδήποτε και να είναι ο λόγος για τον οποίο δεν ξεκινάτε το πρόγραμμα αυτό τώρα, σίγουρα αργότερα θα φανεί αστέιος στη χήρα σας.
2. Θα ζήσετε όσο θα διαρκεί και η υποθήκη που βάλατε;
3. Εάν τα βγάζετε δύσκολα πέρα με το μισθό σας, σκεφτείτε τι θα απογίνει η οικογένειά σας χωρίς αυτόν.
4. Μπορείτε να πείτε «Δε χρειάζομαι ασφάλεια ζωής!». Μπορείτε όμως να πείτε «Δε θα τη χρειαστεί η οικογένειά μου»;
5. Τα καλύτερα πράγματα χάνονται από αναποφασιστικότητα και όχι από εσφαλμένη απόφαση.
6. Εάν αξίζει 100% το να μένει κανείς σε δικό του σπίτι, δεν αξίζει 100% το να είστε σίγουρος ότι και η οικογένειά σας θα μένει πάντα σε δικό της σπίτι;
7. Κάποια στιγμή κάποιος θα πληρώσει την ασφάλεια ζωής. Το θέμα είναι αν αυτός ο κάποιος θα είστε εσείς ή η οικογένειά σας.
8. Δε χρειάζεται παρά να αγοράσετε μια εφημερίδα για να μάθετε την αξία μιας ασφάλειας ζωής.
9. Ένας γονιός δε θα μπορούσε να γράφει πιο τρυφερό και πιο ειλικρινές γράμμα από μία αίτηση για ασφάλεια ζωής.
10. Εάν είχατε μια μηχανή που παράγει χρήματα, σίγουρα θα την ασφαλίζατε. Για την οικογένειά σας, εσείς είστε αυτή η μηχανή.
11. Το παιδί σας μπορεί να έχει δικαίωμα στη σωστή μόρφωση, αλλά τα χρήματα θα του επιτρέψουν να ασκήσει το δικαίωμα αυτό.

- 110
12. Εάν τα επόμενα 20 χρόνια αποταμιεύσετε όσα αποταμιεύσατε τα προηγούμενα 20 χρόνια, θα σας φτάσουν για να περάσετε καλά το υπόλοιπο της ζωής σας;
  13. Η ασφάλεια ζωής είναι «προπληρωμένο αύριο».
  14. Κάθε μέρα αγοράζει μια ασφάλεια ζωής κάποιος που δε θα ζησει για να πληρώσει το δεύτερο ασφαλιστρο.
  15. Τα χρήματα που έχετε αποταμιεύσει είναι αρκετά για να καλύψουν τις ανάγκες της οικογένειάς σας;
  16. Μπορεί να μην την έχετε χρειαστεί ακόμα, αλλά πάντα κουβαλάτε μια ρεζέρβα στο αυτοκίνητό σας.
  17. Εάν θα δίνετε και τη ζωή σας για τα παιδιά σας, τότε γιατί να μην την ασφαλίσετε για τα παιδιά σας;
  18. Ποτέ δε γνώρισα χήρα που να είχε πει ότι ο άντρας της είχε ικανοποιητική ασφάλιση ζωής.
  19. Το μέλλον θα σας φροντίσει, εάν εσείς φροντίσετε το παρόν.

### Για το θέμα των αντιρρήσεων

Αγαπητοί μου φίλοι

Μετά από 50 χρόνια προσωπικής και γόνιμης πείρας, έχω καταλήξει στο συμπέρασμα, ότι ο «δύσκολος» πελάτης ήταν πάντα για μένα μια πρόκληση, αφού οι πιο ζωηρές μου αναμνήσεις προέρχονται από τις εμπειρίες αντιμετώπισης δύσκολων πελατών και πώς με τα σωστά επιχειρήματα έδωσα τις κατάλληλες λύσεις και απαντήσεις στις όποιες αντιρρήσεις τους. Ένα θέμα το οποίο έχει συζητηθεί πολύ, έχει ακουσθεί πολύ και έχει προβληματίσει πολύ εσάς τους ασφαλιστικούς συμβούλους. Θα μπορούσε να πει κανείς ότι αποτελεί το πιο κρίσιμο και ευαίσθητο σημείο στην επικοινωνία μας με τους πελάτες. Όλα αυτά που θα σας πω με τις σημειώσεις μου, ίσως δεν παρουσιάσουν για όλους το ίδιο ενδιαφέρον. Μερικοί ίσως απορρίψουν κάποιες δικές μου απόψεις, προβάλλοντας τη δική τους αντιμετώπιση ως σωστότερη. Ή ακόμη πιθανόν να έχουν κι άλλες περιπτώσεις αντιρρήσεων πελατών να προσθέσουν. Οι εμπειρίες του καθενός μας είναι πολύτιμες. Εύχομαι να σας βοηθήσουν στην καριέρα σας αυτά που θα διαβάσετε παρακάτω.

Σημείωση: Ξέρουμε πολύ καλά ότι μία «αντίρρηση» ξεκινά συνή-

θως από λάθος «αντίληψη». Σκοπός μας δεν είναι να παρακάμψουμε την αντίρρηση του πελάτη, γιατί τότε είναι βέβαιο ότι η πώληση «χάνεται». Σκοπός μας είναι να τον πείσουμε με σωστά επιχειρήματα. Ακόμη πρέπει να μάθουμε να ξεχωρίζουμε τους επιφυλακτικούς πελάτες από τους δύσκολους πελάτες. Οι μεν πρώτοι είναι αποφασισμένοι να κάνουν σωστή χρήση των χρημάτων τους και καλά κάνουν.

Με αυτούς μπορούμε να συζητήσουμε για τα οφέλη της ασφάλειας. Αντίθετα οι δεύτεροι είναι αποφασισμένοι να αμφισβητούν τα πάντα. Είναι αυτό που λέμε εκ πεποιθήσεως «αγύριστα κεφάλια». Με αυτούς οφείλουμε να προσπαθήσουμε, αλλά αν επιμείνουν, καλό είναι να σταματήσουμε. Αυτοί οι πελάτες θα είναι δυσφήμιση για την ασφαλιστική ιδέα. Γιατί κι αν ακόμη συνάψουν συμβόλαιο, με το μυαλό που έχουν, σύντομα θα το ακυρώσουν!

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### Αντιρρήσεις

1. Πουλάτε αέρα .....
2. Δε με ενδιαφέρει .....
3. Η τράπεζα δίνει μεγαλύτερο τόκο .....
4. Τα παιδιά μου να δουλέψουν όπως εγώ .....
5. Η σύζυγος αντιδρά στη σκέψη του θανάτου .....
6. Ο γείτονας επεμβαίνει .....
7. Πώς εξασφαλίζονται τα χρήματά μου .....
8. Θα το σκεφτώ .....
9. Υπάρχει κρίση στην αγορά .....
10. Πρόσθετο έξοδο η ασφάλεια .....
11. Να συμφωνήσει και η σύζυγος .....
12. Να δει το συμβόλαιο ο δικηγόρος .....
13. Έχω κι άλλη ασφάλεια .....
14. Η κρατική μέριμνα .....