



项目六 处理顾客异议

任务 处理汽车顾客异议





一、顾客异议的含义

顾客异议是指推销人员在推销过程中所遇到的各种阻力，即阻拦推销活动顺利开展的各种主观或客观因素。





二、顾客异议的类型及产生的原因

- 1、需求异议
- 2、支付能力异议
- 3、权力异议
- 4、价格异议
- 5、推销人员异议
- 6、货源异议
- 7、购买时间异议
- 8、产品异议





三、推销异议的类型及处理方式

1、真实的异议

❖ 以下状况要立刻处理：

- (1) 当客户提出异议是属于他关心的重要事情时；
- (2) 推销人员要处理后才能继续进行销售的说明时；
- (3) 当推销人员处理异议后，能立刻要求订单、获得成交时。

❖ 以下状况最好延后处理：

- (1) 推销人员权限上或不能确定的事情；
- (2) 当客户在还没有完全了解产品的特性及利益前，提出价格问题时；
- (3) 当客户提出的一些异议，在后面能够更清楚证明时。





三、推销异议的类型及处理方式

2、虚假异议

- (1) 没有认识与发现自己的需要、缺乏支付能力、没有决策能力、有固定的采购关系、自我表现、顾客的无知、顾客的购买经验与成见、其他的偶然因素
- (2) 拒绝的借口





三、推销异议的类型及处理方式

3、隐藏的异议

当汽车客户抱有隐藏的异议不愿说时，比较常见的异议有：

- ❖ 你的价格怎么比另一家的高呢？
- ❖ 如果买了以后不久又降价了怎么办呢？
- ❖ 听说这款车油耗蛮大的、动力也不足。
- ❖ 在我们买车之前，每一个经销商都说自己的售后服务这也好那也好，其实，谁知道呢？
- ❖ 车身比人家短，空间怎么会大呢？





四、处理顾客异议的原则

- 1、情绪轻松，避免紧张
- 2、认真倾听，真诚欢迎
- 3、重述问题，证明了解
- 4、审慎回答，保持友善
- 5、尊重顾客，圆滑应对





五、处理顾客异议的基本步骤

- 1、认真听取顾客的异议（听的技巧）
- 2、回答顾客问题之前，应有短暂的停顿
- 3、要对顾客表示理解
- 4、复述顾客提出的问题
- 5、回答顾客提出的问题





六、处理顾客异议的策略

1、转折处理策略

根据有关事实和理由来间接否定顾客的意见。

例：

小姐，您的记忆力的确很好，这种颜色几年前已经流行过了。我想您是知道的，服装的潮流是轮回的，如今又有了这种颜色回潮的迹象。





六、处理顾客异议的策略

2、转化处理策略

利用顾客的反对意见本身来处理顾客异议。

例如：

顾客：对不起，我很忙，没有时间和你谈话。

推销员：正因为您忙，您一定想过要设法节省时间吧，我们的产品一定会帮助您节省时间。

适用于引起顾客注意的情况；不适用处理与成交直接相关或敏感性强的反对意见，如，售后服务问题、价格问题、交货时间问题等。





六、处理顾客异议的策略

3、以优补劣

对顾客指出企业或产品的缺陷，不回避或否定，而是肯定有关缺点，然后淡化处理，以产品的优点来补偿甚至抵销这些缺点。





六、处理顾客异议的策略

4、委婉处理策略

推销人员在没有考虑好如何答复顾客的反対意见时，不妨先用委婉的语气把对方的反对意见重复一遍，或用自己的复述一遍，这样可以削弱对方的气势。有时转换一种说法会使问题容易回答得多。

注意，只能减弱而不能改变顾客的看法，否则顾客会认为你歪曲他的意思而对你产生不满，你可以在复述之后问一下：“您认为这种说法确切吗？”然后再说下文，以求得顾客的认可。





六、处理顾客异议的策略

5、合并意见策略

把顾客的几中意见汇总成一个意见，或者把顾客
的反对意见集中在一个时间讨论。

注意不要在一个问题上纠缠不清，往往会由一个
意见派生出许多反对意见。要在回答了顾客的反对意
见后马上把话题转开。





六、处理顾客异议的策略

6、反驳处理策略

从理论上讲，这种策略应该尽量避免使用，容易使气氛僵化，不利于顾客接纳推销员的意见。

适用于：如果顾客的反对意见来自对产品的误解或你手上的资料能帮助你说明问题时不妨直言不讳，但要注意态度一定要友好而温和，最好引经据典，这样才具有说服力。





六、处理顾客异议的策略

7、冷处理策略

对于顾客的一些不影响成交的反对意见，推销人员最好不要反驳，采用不理睬的方法是最佳的。

如：顾客说“啊，原来你是公司的推销员，你们公司周围的环境可真差，交通也不方便！”尽管事实并非如此，你千万不要争辩，你可以说：“先生，请您看看产品……”

推销专家认为，在实际的推销中 80% 的反对意见都可以冷处理。





购车中顾客常问的问题：

- 1、车价
- 2、安全配置
- 3、舒适性配置
- 4、油耗
- 5、动力及操控性问题
- 6、配件价格
- 7、维修费用
- 8、质保期
- 9、汽车品牌
- 10、车贷





练习题

假如你是一汽大众的销售顾问，一位打算购买2013款迈腾的顾客向你提出以下问题，你将如何回答，请写出话术。

- 1、迈腾的价格可不可以再便宜点？
- 2、迈腾的内饰没有日系车豪华。
- 3、迈腾今年两次召回，是不是质量不太好？

