



# התנגדות ותגובות

מקבץ זה הנו חלק מספר מערך המכירות "אומנות המכירה". סגירות יצירתיות אלה, אינם סגירות למתחילים או עזרה ראשונה למתעניין בתחום. אלה הם שורות תחתונות ועובדות מנוסות היטב בכל העולם, לאלה שכבר שנים בתחום ויודעים ליישם.

## אני אחזור

1. "מצוין, מר לקוח, אני סומך עליך שתחזור מחר. מדוע שלא תיקח את השעון שלי עמך ותחזיר לי אותו כאשר תחזור. הנה קח אותו, אני יודע שתחזור מחר" המניפולציה הבאה מעמידה את הלקוח במקום ומביישת אותו משום שהוא יודע עתה שניתפס בערמתו, איש המכירות אמור עתה לברר את ההתנגדות האמיתית ולסגור אותה)
2. לא תצטרך לחזור מחדש ולחתום על מסמכים או כל דבר אחר, מחר אני בשכונה שלך, כך שאקפוץ אליך, מה דעתך? .. אם הוא יתנגד, הוא יהיה חייב לאמר את ההתנגדות האמיתית ותוכל לענות עליה.

## אני צריך לדבר על כך עם הבן ( האב, הדוד וכיו"ב ) קודם.

1. "מתי אתה עומד לדבר עם אביך? בעוד שבוע בערך? אני אומר לך מה נעשה, גם אני אקח חופש מהעבודה בינתיים ואלך לדבר עם אבא שלי לשאול אותו אם אני יכול למכור לך את זה."
2. "הרשה לי לשאול אותך שאלה ותאמר לי רק את האמת, האם אבא שלך מתייעץ עמך כאשר הוא יוצא לקניות?"
3. "מדוע אתה צריך לדבר בכלל עם מישהו, יש ברשותך את כל האינפורמציה והעובדות לגבי המוצר ממש מולך, כל מי שתדבר עמו בודאי אין לו, בגלל שהוא לא כאן. מה תוכל לשאול אותו לגבי המוצר שאתה עדין אינך יודע, אלא אם כן זאת שאלה פיננסית ( הכוונה שהוא ילווה לך כסף לשלם)"

## אנחנו לעולם לא קונים מיד

1. "אם היית נכנס אלי למשרד ואומר שאתה מעוניין לקנות את המוצר/שרות/תוכנית מיד, הייתי קורא לכך לקנות מיד, אבל אתה ראית את המוצר ואת יתרונותיו, הבנת בדיוק כיצד זה עובד, בנוסף יש ברשותך את כל האינפורמציה לעשות החלטת קניה אינטליגנטית נכונה, אז מדוע שלא תלך על זה?"



2. "אוקי, אני רואה שאתה מעוניין בתוכנית/מוצר שלנו, אז למה שלא אתן לך לחשוב על זה?.. אני אגיד לך מה נעשה כדי שלא תפסיד כסף, בוא נעשה דבר כזה, אני אמלא את כל הפרטים שלך על התאריך של היום ואשמור את העצה אצלי, אני אחזור אליך אחרי ימים ספורים ובמידה והחלטה ש"כן" תוכל לקבל את ההצעה הזאת בתנאים של היום ובמחיר של היום וגם יהיו לך כמה ימים לחשוב על זה.

### אני פשוט לא יכול לקבל החלטה עכשיו.

1. "אתה רוצה לאמר לי שאתה בן 47 ואין לך את היכולת לקבל החלטה עסקית אינטליגנטית?"
2. "אתה לא צריך על לעשות כסף, נכון? בסדר, על זה בדיוק אנחנו מדברים."
3. "מר לקוח, החלטה הנה בדיוק כמו לשחק כדורגל, לא תבקיע גול רק מלשבת על הספסל. אתה חייב לעלות לשדה ולשחק. עכשיו אתה יודע שברשותך כל האינפורמציה לקבל החלטת קניה אינטליגנטית נכונה כל מה שאני רוצה שתעשה זה שפשוט תנסה."

### אני יכול (אולי) להרוויח יותר כסף במקום אחר.

1. "אני אומר לך מה נעשה, בא נתקשר עכשיו לאנשים שלך שיודעים לעשות יותר כסף מהדרך בה אני מראה לך שהחברה שלנו מציעה. מי יודע, אולי אני אהיה מעוניין לקבל אצלם הצעת עבודה. מה הטלפון שלהם בכל מקרה?..."
2. "מדוע שלא תקפוץ אלי הביתה מתי שהוא בהמשך השבוע, אני גם הארגן כמה חברים למפגש, משום שאולי אני אהיה מעוניין להשקיע שם את הכסף שלי, מתי נוכל לעשות את זה?"
3. "אז מדוע אתה נמצא כאן ומסתכל על המוצרים שלי?"

### אני רק מסתכל סביב/מתעניין.

1. "כל אחד צריך להסתכל סביב. אך כשיש לך הצעה כזאת שנותנת/חוסכת/פותרת לך כל כך הרבה ואתה יכול לראות את כל היתרונות וההזדמנות הזאת, האם זה לא מה שכל הזמן חיפשת סביב מראש? כשאתה מוצא מה שאתה רוצה אל תיתן לזה לחלוף על פניך, עשה זאת."
2. "ישנם מסתכלים סביב וישנם עושים. המסתכלים תמיד עוברים ליד דברים, רק חולמים ובעצם אין להם כלום, בזמן שלעושים יש כסף, יש להם בסיס, משהו להסתמך עליו, רק שלא תשלה את עצמך."
3. "אם אתה כבר עושה זאת אז בוא צעד אחד קדימה ותשקיע אצלי מאחר וראית כבר את הפוטנציאל של החברה שלי והמוצרים, אח"כ תלך ותחפש משהוא יותר טוב, אני אקפיד את ההצעה ל5 יום ובזמן שאתה תלך ותראה סביב ותחפש עדין תוכל להינות מהמחיר והתנאים של חברתנו היום, כמו שידוע לך כל שבוע יש שינוי. אך אם לא תמצא, רק הרווחת."



## אני צריך לחשוב על כך.

1. "אני אשאל אותך שאלה, נניח שאתה היית בעל המוצר הזה ומעוניין שאני אמכור אותו למישהו אחר עבורך יום אחד והוא ממבקש ממני לעשות זאת עבורך, הלקוח אומר לי שהוא מעוניין לחשוב על כך, מה היית רוצה שאני אעשה, אתן לו ללכת או אנסה להראות לו מה הוא מפסיד בלכתו."
2. "אני לא מאשים אותך, אני צריך לעשות שיחת טלפון, אז מדוע שלא תחשוב על כך בינתיים במזמן שכל הנתונים והמספרים עדיין טריים בזיכרונוך ולפניך, ואני כאן בכדי לענות לך על כל השאלות, זה נשמע הגיוני לא? ..תחשוב..". להסתובב ולעשות שיחת טלפון לאימא.
3. "הדבר היחידי שאתה צריך לחשוב עליו הוא הכסף! נכון? אז אתה בודאי יודע את מצבך טוב ממני, אז למה שלא תשב בנחת עם עוד כוס קפה ותחשב לך? אני מיד חוזר."
4. **סוד הסגירות של עולם יחידות הנופש** - תמיד עובד - שים לב...!!!!  
נניח שאתה יושב עם זוג וכל מה שעשית לא עזר, אתה אומר את הדבר הבא, מילה במילה! :  
"תיראו, אני יושב אתכם לפחות שעה וחצי ואני מניח שאם זה לא היה מעניין אתכם הייתם אומרים לי ללכת מזמן, מאחר שזה מעניין אתכם אני מעוניין שתחשבו על כך יחד..אני אתן לכם לחשוב על כך לבד כשכל הנתונים לפניכם, אני משאיר אתכם לבד ואחזור עוד מעט. באותה שניה בדיוק אתה מסובב את הגב ויוצא מיד למרפסת/לחדר אחר/ נעלם להם משדה הראיה..ואז יש כלל בסגירות, הוא נקרא **חצי-סיגריה**, אתה מוציא סיגריה ומעשן אותה עד לחצי: כ-3.5 דקות  
(כדי לא לעבד את תחושת הזמן).

מה שקורא בינתיים, לזוג יש את הכל הסיבות שנתת לו כדי לעשות את זה והם ידברו על היתרונות... לפתע אתה חוזר אחרי **חצי-סיגריה**, יושב לידם עם חיוך מאוזן לאוזן ואומר בביטחון: "נו, מה החלטנו?" מכיוון שאתה קוטע אותם באמצע הם עדיין לא התחילו, הם יספרו לך בדיוק את הנקודה עליה הם מדברים..ותוכל לענות עליה ולסגור.

### הערה:

בשלוש וחצי הדקות הראשונות הם מדברים על כל היתרונות ורק אח"כ אחד הצדדים, בד"כ החלש מעלה את כל הנגטיביות של הנושא. אך מיכון שהופעת באמצע הוא לא הספיק להוציא את בן זוגו מהתמונה החיובית..ואתה עוד נתת להם את ההרגשה שהיה להם זמן לחשוב על זה.

## אנחנו לא יכולים לקנות כי:

בדיוק קנינו בית, התחייבות אחרות, בתי ספר, חוגים, אבא חולה, רכב חדש, מינוס בבנק וכיו"ב

1. "אלו דברים שבאמת באים בחשיבות קודמת, אתה צודק. אבל זאת הזדמנות שאינה זמינה כל יום/בתנאים של היום/במצב של היום..זאת עובדה ואתה יודע זאת.אם אוכל לסדר את תנאי התשלום/דרך התשלום כך שתהיה נוחה עבורך יחד עם יתר ההתחייבות ולא יפריעו לך.אתה תלך על זה?"
2. "מה יהיה לך מחר, עוד בעיות? מה היה לך אתמול, בעיות ישנות? תמיד יהיו לך בעיות והתחייבות, לכולם יש. אתה פשוט צריך להתחיל לבנות עתיד למשפחה שלך מתישהו, ועתה זה בדיוק הזמן הטוב להתחיל את זה, לא מחר ולא אתמול אלא היום כשיש לך את ההזדמנות."
3. "אתה יודע, אין לך מונופול על הבעיות וההתחייבות, לכולם יש. אך חלק מהאנשים טובים מאחרים בכך שהם ידעו לתכנן תוכנית ולעמוד בה, ביודעם שתמיד יהיו להם התחייבויות ובעיות אך הם מוכנים ללכת קדימה ולהתמודד עימם. זה בעצם ההבדל היחידי בין אלה שיש להם את הכסף שהם באמת צריכים. כל מה שעליך לעשות היא תוכנית וללכת עמה עד הסוף."



אתה תגלה שהבעיות שלך הם לא כה קשות כמו שחשבת. אז מדוע שלא תתחיל לתכנן ותת לתוכנית/למוצר שלי הזדמנות?

4. " אם אוכל לתת לך את התוכנית בדרך כזאת שלא תרגיש? בדרך שלא תעשה אותך לא עני ולא עשיר? למעשה בדרך שלא תרגיש כלל? , בלי שתצטרך להוציא חלב וירקות מהמקרר? מה אתה אומר ??? "

### **אני צריך להתייעץ עם עו"ד שלי או מנהל החשבונות.**

1. "זה רעיון טוב. בוא נעלה אותה על קו הטלפון עכשיו. תספר לו על הרעיון שלנו וכמה שהוא טוב. ומה אתה חושב שהוא יאמר? אני אומר לך מה הוא יגיד, הוא יגיד לך, מאיפה לי לדעת אם זה טוב או לא? אני לא שם כדי לראות את זה, אתה שם. איך אני יכול לספר לך על המוצר או על החברה?"

2. האם העו"ד שלך מתקשר אליך כל פעם כשהוא צריך לעשות משהו שקשור לתחום שלך?

3. " כל מה שהעו"ד באמת יכול לאמר הוא " אל תעשה כלום " כך הוא מוגן, גם אם הוא היה יודע שזאת השקעה טובה הוא לא היה אומר לך ללכת על משהו שהוא לא ראה קודם. אם הוא חושב שההחלטה שלו עלולה לגרום לו להפסיד לקוח, הוא יהיה יותר מידי ספקני ואז איזו מן עצה זאת?

### **אנחנו לא יכולים עכשיו, בדיוק התחתנו, נולד ילד.**

1. " נו, אתם יכולים לחשוב על מתנה טובה יותר שכל אחד מכם יכול לקנות לשני?"

2. " אתם יכולים להתחיל לבנות את עתידכם כבעל ואישה מעכשיו, בהשקעה הראשונה הזאת. ההשקעה שלכם תהייה נקודת פתיחה לעתיד המשפחה שלכם, וריפוד טוב לקן המשפחתי שיגדל."

### **אנחנו לא יכולים לקנות בגלל שבדיוק התחתנו**

1. " האם אתם יכולים לחשוב על מתנת יום הולדת טובה יותר לתת אחד לשני ?

2. " אתם יכולים להתחיל לבנות את עתידכם המשותף כבעל ואישה בדיוק עכשיו, בהשקעה הראשונה שלכם, ההשקעה הזאת תהייה נקודת ההתחלה למשפחתך העתידה להיות, וכמובן שתילת השתיל שיהפוך לעץ."

3. "תאמינו או לא, אך לכם יש את ההזדמנות שלנשואים טריים מעטים יש את האפשרות להינות ממנה. בהשקעה בתוכנית (במוצר) הזה אתם בעצם חולקים את רגש השיתוף בזוגיות שלכם לשנים קדימה...אתם תופתעו לשמוע כמה אנשים אומרים שהם יעשו את ההשקעה הראשונה שלהם כאשר הם יתחתנו, אבל לא עושים כי הם רואים שאין להם כסף-אתם יודעים..ההוצאות בהחזקת בית וכיו"ב.ואז הם אומרים שהם ישקיעו כשיהיה להם תינוק, אבל לא, כי יש את כל ההוצאות של חיתולים, משחות, חדר ילדים וכיו"ב, ואז הם אומרים שיעשו זאת כשהילדים יעזבו את הבית, אבל לא, כי אז יש לדאוג ללימודים באוניברסיטה וחחונות וכיו"ב, ואז כשהילדים יוצאים מהלימודים גם אז לא כי מתחילים לחסוך כסף לפנסיה..ואז שנים קדימה הם יוצאים לפנסיה ללא כסף מעבר למחיה כי לא חסכו בזמן. זה סיפור עצוב אבל הוא



מאוד נכון. אתם זוג שיכולים לשנות את הנתיב של החיים שלכם הרחק מהסוף מהסוג שתארתי לכם עתה. אז בוא ותתחיל בהשקעה קטנה/אז למה שלא תנסה את המוצר שלי/אז למה שלא תיתן למוצר שלי הזדמנות וכיו"ב.

## אנחנו לא יכולים להרשות לעצמנו

1. "אני יודע למה אתם מתכוונים, אם היו מצעים לי הצעה זהה, גם אני הייתי אומר שאני לא יכול להרשות לעצמי, למעשה, אני עצמי הייתי באותו הסירה בדיוק כמוכם, ממש לא מזמן. בוא ואראה לכם איך אני יצאתי מהמצב" (**הערה:** איש המכירות בחלק הזה מספר איך המוצר הזה או מקרה אחר יצר עבורו כסף או רווח, הלקוח מזדהה עם זה ואיש המכירות יצר בסיס משותף, כך שהסגירה עתה הרבה יותר קלה).
2. "למה אתם מתכוונים, אנחנו לא יכולים להרשות לעצמנו? אתם מסוגלים לא להרשות לעצמכם? אתם מתארים לעצמכם מה יקרה בעתיד כשהמחרים יעלו או התוכניות ישתנו. אם אתם לא יכולים לקנות היום משהו שאתם רוצים אתם צרכים למצוא לעצמכם עבודה חדשה שמשלמת יותר) אל תפחד/י לאמר זאת ללקוח, כל אחד מרגיש ממילא שעבודתו לא מכניסה מספיק וחושב תמיד שיש מקום טוב יותר 😊)
3. "אתם רוצים לאמר לי שאתם עובדים כל חיכם ולא יכולים להרשות לעצמכם להוציא או להשקיע X נח כל חודש?! ידעתם שאתם נמצאים במצב פיננסי כה קשה? הנה בוא ואני אראה לכם איך תוכלו לצאת מזה" (**הערה:** כאן איש המכירות אמור לתת דוגמאות של אנשים אחרים שהיו באותה הסירה וכיצד פתרו את בעיותיהם- זה ירכך את האווירה והלחץ ויצור אופטימיות היוצרת מצב רוח של צמיחה-זכור: אנשים מוצאים כסף כשהם באווירה של צמיחה ושימחה)

## אני זקן מידי בשביל זה

1. "לא אתה לא. אתה בדיוק מבוגר כפי שאתה חושב שאתה...אולי המוצר הזה יכניס קצת וואווו לחיים שלך, מעבר לכך החברה שאתה עובד בה צריכה אנשים אם ניסיון כמוך, למה שלא תלך על כך?"
2. "אתה עדין לא יותר מידי מבוגר בשביל לחשוב על דאגה לאשתך ולנכדים שלך? אז למה שלא תעשה זאת עבורם? אתה יודע שהם יהנו מזה?"
3. "אני בטוח שאילו היית בגיל 30-35 מסתכל לעתיד ורואה את עצמך אומר משפט כזה היית מקבל התקף לב. אתה יודע שהחיים ממשיכים ויש לך זמן ליהנות מהמוצר ויתרונותיו...קדימה תעשה משהו בשביל עצמך."

## כבר קניתי/עשיתי במקום אחר

1. " אז קדימה אתה כבר מכיר את זה תעשה גם אצלי, אתה כבר מכיר את הפוטנציאל."
2. " מצוין, אז מה שתעשה הוא, שתשקיע אצלי לאחד מבני משפחתך האחרים.. למשהו שבאמת יעריך את זה..אתה יכול לחשוב על מישהו?" (תן לו לענות)

### הערה:

- שגן ולמד בע"פ תגובות אלו ותראה תוצאות, התגובות יוצרו לך בטבעיות במהלך המכירה.
- ההתנגדות היחידה שלא ניתן לענות עליה היא זו שאינך יודע עלי, לכן בודד תמיד את ההתנגדות וענה רק עליה לפני שתעבור להבאה... (מניסיון, זה רק הכסף)
- גם אם הלקוח לא אומר לך בסיום משפטך: "...וואלה, אתה צודק, תמלא לי הזמנה..", לפחות צעדת צעד נוסף קדימה, שיפרת את עמדתך ואתה קרוב יותר לסגירה.
- כל הסטטיסטיקות ובראשה של מכון "היטהויט" שפיתחה את שיטת "SPIN" מוכיחות שבשלב הסגירה אצל אנשי מכירות מקצועיים, עולות התנגדויות 5 פעמים לפני ששומעים את המילה "כן". עובדה!

בהצלחה  
אורי יואב



[udiyogev@netvision.net.il](mailto:udiyogev@netvision.net.il)  
[udiyogev@mailier.phoenix.co.il](mailto:udiyogev@mailier.phoenix.co.il)



נייד אישי: 200100-064  
נייד: 595890-051

אין להעתיק, לצלם, לשכפל, להפיץ, להקליט, לתרגם, לאחסן במאגר מידע או להפיץ חוברת זו או קטעים ממנה בשום אמצעי, אלקטרוני, אופטי או מכני (לרבות צילום והקלטה), ללא אישור בכתב מהמחבר.

© זכויות יוצרים רשומות