

## Обработчик возражений клиентов

<b>Дорого</b>	<b>Имя клиента, согласен.</b> На рынке много компаний и уровень цен колеблется в широком диапазоне. Если не секрет, с какими ТК вы сравниваете? Каким образом они осуществляют грузоперевозку? Сборным или отдельным транспортным средством? Какую форму оплаты вам предложили?
	Я вас понимаю. Позвольте уточнить, что стоит у Вас в приоритете грузоперевозки (безопасность груза, выполнение в срок всех обязательств, цена перевозки)?
	Отлично, что у вас уже есть ценовое предложение другого игрока. Давайте вместе посмотрим, что входит в цену, которую вам предложили. Можно уточнить?
<b>Нет собственного транспортного средства</b>	Да, мы используем внешних экспедиторов. Это позволяет нам предоставлять лучшие цены для клиентов. Даже самые большие ритейлеры работают с помощью экспедиторов (Х5, Магнит). При этом все риски на нас. Попробуем пробную доставку?
<b>Долго ждать</b>	Понимаю, что сроки для вас важны. На текущий момент ближайший автомобиль есть только на ... Будем бронировать или этот вариант не актуален?
	Нам не хочется обманывать ваши ожидания. Я назвал срок, в который мы реально сможем подобрать автомобиль под ваши задачи. Пообещать и не выполнить, не наш подход. Будем бронировать предложенное окно?
	Понимаю вас. Если Вы готовы повысить ставку, мы сможем предоставить Вам более 1-го менеджера для подбора авто и сделаем все возможное для подбора и поставки требуемого транспорта в срок. Попробуем?
<b>Я подумаю</b>	Понимаю вас, нужно принять взвешенное решение. Подскажите, какие моменты в моем предложении вызывают сомнения? Могу помочь и уточнить
	Хорошо что вы об этом сказали. Предлагаю подумать вместе. Что вас смущает в предложении?
	<b>Имя клиента</b> , подскажите, с чем связаны Ваши сомнения? Могу я предоставить дополнительную информацию чтобы решить эти вопросы сейчас?
<b>Хочу работать с отсрочкой</b>	<b>Имя клиента</b> , подскажите, какой у Вас объем грузоперевозок? Для согласования возможности работать с отсрочкой мне необходима карточка Вашей компании, а также нам необходимо заключить договор для постоянного сотрудничества. Что скажете?
<b>Нужно согласовать с руководством</b>	Согласен, что такие вопросы сходу не решаются. Если не секрет, что именно хотели бы обсудить?
	Хорошо. Возможно у вас остались сомнения или вопросы, давайте проясним (ответчу прямо сейчас)....
	Понимаю вас, возможно вы собираете предложения от нескольких компаний, а затем предоставляете информацию руководителю? По каким критериям будет проходить выбор партнера?
<b>Есть действующий перевозчик, не хочу менять</b>	Удивительно, чтобы у такой компании не было сложившихся партнеров. Бывают случаи, когда ваши текущие партнеры не справляются (срывают сроки)? Мы можем выступить резервным перевозчиком?
	<b>Имя клиента</b> , мы и не хотим портить ваши отношения с нынешним перевозчиком. Ведь мы можем работать бок о бок. А уже по прошествию времени вы определитесь, хотите продолжать с нами работать или нет. Что думаете?
	Ок, с учетом того что Вы обратились в нашу компанию, бывают трудности. Предлагаю поступить следующим образом: дайте нам в работу 1-2 рейса - посмотрите на качество нашей работы, а затем вернемся к этому разговору. Попробуем?
<b>Сбросьте</b>	Хорошо. Подскажите, Вам оформить под тендер или разовую перевозку? Если не секрет, какие у вас критерии выбора партнера?
	Сейчас подготовлю, уточните какая примерная стоимость груза? Мы бы рекомендовали вам застраховать груз, как вам указать стоимость страхового полиса?

<b>коммерческое предложение</b>	Хорошо, <b>Имя клиента</b> . Просьба уточнить некоторые моменты: по каким направлениям интересны цены? Есть ли дополнительные требования к перевозчику? На какую почту и на чье имя отправлять КП? Сколько потребуется времени для рассмотрения?
<b>Не пропускает служба безопасности</b>	Я вас понял. Подскажите, по какой причине? Возможно это ошибка? Может мы могли бы попробовать еще раз предоставить пакет документов (заявку)? Хорошо, можно уточнить какие параметры для вас основные при выборе партнера? Бывает. Наши партнеры (Сбер Логистика, Архбум, Газпром) в восторге от работы с нами, так же как и СБ этих компаний, мы можем предоставить Вам дополнительную информацию. Переслать на почту?
<b>У вас молодое юрлицо...</b>	Да, мы относительно молоды. При этом у нас уже есть такие крупные партнеры как Сбер Логистика/Газпром/Архбум. Все они работают с нами и довольны сотрудничеством. Предлагаю вам попробовать нашу компанию. Что думаете? Мы занимаемся логистикой более 3-х лет. Может для вас это не много. Какой должен быть возраст юридического лица с которым вы готовы работать?
<b>Не готовы работать по предоплате?</b>	<b>Имя клиента</b> , у нас есть клиенты с которыми мы работаем по схеме "постоплата". Для перехода на эту схему, необходим опыт сотрудничества (более 3 месяцев) и анализ вашей компании со стороны нашей службы безопасности. Предлагаю сделать первую отгрузку по схеме предоплата, а далее оценить возможность перехода на схему "постоплаты". Что думаете?