**Pogosti ugovori in rešitve**

**Osnovna pravila:**

* Bodi pripravljen na ugovore!!!
* Pozanimaj se o strankah pred kontaktom in sestankom.
* Ne hiti...sprašuj sprašuj sprašuj, šele potem zaključi prodajo.
* Galvni namen prodaje ni sama prodaja ampak resnična pomoč strankam.
* Ugovor, ki ga stranka izpostavi pogosto ni pravi ugovor. Dig deeper!
* Stranka z ugovorom išče več informacij.

**Ugovori in rešitve:**

**Stranka ni ni prepričana, da obstaja potreba:**

**Ne zanima / Ne potrebujejo strani/trgovine**
Veste, podobno mi je pri prvem telefonskem pogovoru rekla ena od naših najbolj uspešnih strank. Danes preko spleta zaslužijo dodatnih 20.000€ mesečno, pripravljajo pa se na postavitev trgovine v Italiji in Avstriji.

Bi si lahko vseeno vzeli pol ure za kratek sestanek, na katerem vam bomo predstavili uspešne študije primerov za podjetja, podobna vašim? Se lahko dogovorimo za dan:\_\_\_\_ ob(ura):\_\_\_\_\_?

**Že imajo stran/trgovino**Povsem vas razumem. Preden sem vas poklical sem pogledal vašo spletno stran in ne zdi se mi slaba. Vendar kot veste se danes posel spreminja zelo hitro. Menim, da bi bi lahko z našo pomočjo vaš nastop na spletu še izboljšali. Se lahko dobimo na kratkem sestanku v dan:\_\_\_\_ ob(ura):\_\_\_\_? Predstavil bi vam nekaj idej. Če vam ne bom povedal nič novega boste vsaj vedeli, da greste s svojo obstoječo stranjo v pravo smer.

Za splet skrbijo sami (imajo zaposlene, ki skrbijo za spletne strani)

**Stranka nima pristojnosti za sprejemanje odločitve**

To ni moje področje

Spletne strani/trgovine ureja matično podjetje v tujini. Vse podružnice imamo enake strani

Prej se moram posvetovati z...

Izbrali smo vašo konkurenco

Človek, ki ga iščete ni več zaposlen pri nas

**Stranka ni pripravljena na pogovor / časovna stiska**

**Pošljite mi ponudbo/literaturo na e-mail**Z veseljem bi vam poslal vse potrebno, ampak naše storitve/izdelki so narejeni po meri vsake stranke posebej. Resnično bi rad o vašem poslu izvedel več, saj vam bom le tako lahko dal kakovostne informacije. Se lahko za dan:\_\_\_\_ ob (ura):\_\_\_\_\_ dogovorimo za krajši sestanek, na katerem boste dobili tudi konkretno ponudbo in vso potrebno literaturo.

**Nimam časa, da bi razpravljal o tem**Ni problema, ne bom vas več zadrževal. Rad pa bi se dogovoril za krajši sestanek, ko boste imeli čas. Dan:\_\_\_\_ ob (ura):\_\_\_\_...kaj pravite, bi šlo?

**Nimamo ljudi, ki bi se ukvarjali s tem**Naše spletne strani/trgovine so zelo enostavne za urejanje, če pa se odločite lahko tudi za vsebino na vaših straneh poskrbimo mi. Na ta način vam spletna trgovina res ne bo v breme. Dovolite, da vam izdelke predstavim v živo na sestanku. Bi šlo dan:\_\_\_\_ ob(ura):\_\_\_\_?

**Bomo premislili in vam sporočimo**Kaj je vaš glavni pomislek? – Stranka očitno noče povedati pravega ugovora. Cilj je najti pravi razlog. »Bomo premislili« pomeni, nočemo vaše storitve ker...

**Druge potrebe imajo prednost**

**Trenutno nimamo denarja/budgeta za to, pokličite nas čez X mesecev**Potem je ravno zdaj pravi čas. Predlagam, da se dobimo na krajšem sestanku na katerem vam bomo lahko predstavili kako bi z našimi izdelki/storitvami lahko povečali prodajo. Ko boste pripravljeni narediti korak naprej boste imeli vse potrebne informacije pri roki. Kaj pravite na dan:\_\_\_\_ ob(ura):\_\_\_\_\_?

**Poskušamo zmanjšati stroške poslovanja**Ravno zato so naše spletne strani/trgovine idealne za vas. Z minimalnim vložkom dobite še en prodajni kanal, na katerega lahko resno računate. Ste vedeli, da je oglaševanje na spletu že 2 leti nazaj preseglo oglaševanje v časopisih in revijah? To dokazuje, da je svetovni splet stroškovno veliko bolj učinkovit. Kaj pravite, če se dobimo na kratkem sestanku v dan:\_\_\_\_\_ ob(ura)\_\_\_\_. S seboj bom prinesel raziskave in materiale o tem, kako lahko s pojavo na svetovnem spletu znižate stroške.

**Naši izdelki niso primerni za stranko**

Internetna prodaja / spletna stran ne pride v poštev za našo vrsto posla

Imamo slabe izkušnje / ni bilo rezultatov v preteklosti

Ni za nas

**Cena in vrednost**

Ni znotraj našega dosega/budgeta

**Konkurenca je cenejša**Poglejte, danes lahko vsak izdelek ali storitev dobite nekje ceneje. Vem, da ljudje pri odločitvah vedno gledajo na 3 dejavnike; Najboljšo možno kakovost, najboljšo podporo po nakupu in nizko ceno. Jasno je, da vsi trije dejavniki ne morejo biti prisotni naenkrat. Vprašajte se, kateri od teh dejavnikov je pomemben za vas, če gledate dolgoročno.

**Vaša cena je veliko previsoka / Ne moremo upravičiti takšnega zneska**Res je, začetna vsota ni nizka, ampak poglejmo stvar nekoliko širše. Do sedaj se je še pri vseh strankah izkazalo, da se investicija v spletno trgovino poplača v manj kot 3 mesecih, večina pa celo prej kot v enem mesecu. (tržnik pokaže konkretne primere iz prodajnega gradiva). V poslovnem svetu so takšne investicije prava redkost. V prvem mesecu se vam povrne celoten znesek investicije potem pa vam vsaj 2 do 3 leta investicija prinaša denar. Vidite, če gledate na stvar kot investicijo je pravzaprav izjemno privlačna.

**Naših izdelkov nihče ne bo kupoval preko spleta**Vaš pomislek je na mestu, nenazadnje spletna prodaja izdelkov kot so vaši ni najbolj običajna pri nas. Ampak to je kvečjemu prednost. V našem podjetju imamo izkušnje z velikim številom strank, od takih, ki prodajajo čisto običajne izdelke (naprimer parfume, kozmetiko ali športno opremo) do takih, ki so imeli podobne pomisleke kot vi, danes pa svoje izdelke uspešno prodajajo po spletu.

Si lahko predstavljate, da bi kdo preko spleta naročil IZDELEK X (vstavi manj običajen primer)? Verjetno težko ampak ena od naših strank vseeno uspešno prodaja prav takšne izdelke.

Spletna trgovina ni nič drugačna od pravega, fizičnega poslovanja. Če obstajajo kupci, ki vaš izdelek kupujejo v fizičnih prodajalnah potem lahko uspešno prodajate tudi na spletu.