

EKK — Elismerés · Kapcsolódás · Kérdezés

E — Elismerés: Jelezd, hogy hallottad és érted, amit mondott.

K — Kapcsolódás: Kösd a felvetését valami pozitívhoz, például egy valós ügyfélpéldához.

K — Kérdezés: Kérdéssel derítsd ki, mi a valódi akadály.

Általános kezdés:

„Persze, teljesen megértem, és jogos, hogy ezt gondolod. A legjobb / legelégedettebb ügyfeleinkkel ez mindig feljött...” „Szóval, csak hogy jobban megértsem: mihez képest drága? Egy másik kivitelezőhöz képest, vagy csak szimplán soknak tűnik?”

Az alábbi ágak elején az **EKK** jelöli ezt a kezdést. Utána az adott ág szövegével folytatod.

1. „Átgondolom.” — átvezetés a valódi kifogáshoz

EKK →

„Szerinted mennyi idő kellene ahhoz, hogy kényelmesen át tudd gondolni?”

[Válasz: X nap / hét.]

„Király, akkor még mielőtt elmennék, hadd kérdezzem meg: miket szeretnél átgondolni? Csak hogy tudjam, milyen kérdéseid lesznek, amikor beszélünk [X idő] múlva?”

[Válasz: kiderül a konkrét kifogás.]

TOVÁBB A MEGFELELŐ ÁGRA.

2. „Túl drága.”

EKK →

„Szóval, csak hogy jobban megértsem: mihez képest drága? Egy másik kivitelezőhöz képest, vagy csak szimplán soknak tűnik?”

[Válasz.]

Ha másik kivitelezőhöz képest drága:

TOVÁBB A MEGFELELŐ ÁGRA → 3. „Más olcsóbban megcsinálja.”

Ha csak szimplán soknak tűnik:

„Okés, semmi gond — tegyük félre a pénzt egy pillanatra. Ha most adnék egy borítékot, benne [ÖSSZEG]-gel, akkor megcsinálnád?”

[Válasz.]

„És miért?”

[Válasz.]

„Persze, és ha mi most ezt megcsinálnánk neked, mi változna neked személyesen?”

[Válasz.]

„Mhm... Akkor most az a legfontosabb, hogy a legolcsóbb árat kapjátok? Vagy az, hogy ténylegesen [VÁGYOTT EREDMÉNY + FELTÉTEL]?”

[Close újra kérése.]

Új kifogás esetén: **TOVÁBB A MEGFELELŐ ÁGRA.**

3. „Más olcsóbban megcsinálja.”

EKK →

„Csak hogy jobban megértsem: ők pontosan mit ajánlottak nektek?”

[Válasz.]

„Aha, persze, ez egészen elfogadható... Viszont ha ugyanannyiba kerülne a kettő opció, melyiket választanátok?”

[Válasz.]

„És miért?”

[Válasz.]

„Értem. Akkor most az a legfontosabb, hogy a legolcsóbb árat kapjátok? Vagy az, hogy ténylegesen [VÁGYOTT EREDMÉNY + FELTÉTEL]?”

[Close újra kérése.]

Új kifogás esetén: **TOVÁBB A MEGFELELŐ ÁGRA.**

4. „A partneremmel meg kell beszélnem.”

EKK →

„Mit gondolsz, mi nem tetszene neki?”

[Válasz: kiderül a konkrét kifogás.]

TOVÁBB A MEGFELELŐ ÁGRA.

5. „Később csináljuk meg.”

EKK →

„Csak hogy tudd: az anyagok és munkaerő ára nem lesz olcsóbb. Most megcsináltatni lesz a legmegfizethetőbb, mert idővel az anyagok ára feljebb megy, és a munkaerő is drágább lesz. Ez igaz minden kivitelezőre.

Szóval, hogyha tudod, hogy később úgyis meg fogod csinálni, a legjobb alkalom erre most, mert később csak drágább lesz.

Viszont ha tényleg csak később jó az időzítés, amit tudok neked csinálni, hogy beírlak előre, amikor amúgy is meg akarnátok csinálni — azon az áron, amin ma dolgozunk.

Így akkor készül el a munka, amikor ti szeretnétek, és a legjobb árat kapjátok. Ez fairnek hangzik?”

[Válasz → close újra kérése.]

Új kifogás esetén: **TOVÁBB A MEGFELELŐ ÁGRA.**