



การขายที่ประสบความสำเร็จ: การตอบกลับข้อโต้แย้ง

eBook

การขายที่ประสบความสำเร็จ: การตอบกลับข้อโต้แย้ง

ในสถานการณ์การขาย คุณต้องตอบกลับข้อโต้แย้งของผู้ซื้อจนกว่าผู้ซื้อจะ
พึงพอใจและตัดสินใจซื้อ บ่อยครั้งวิธีการที่ใช้ "จัดการ" ข้อโต้แย้งของผู้ซื้อ
กลับทำให้ผู้ซื้อล้มเลิกการตัดสินใจซื้อ
การตอบกลับข้อโต้แย้งของผู้ซื้อที่มีประสิทธิภาพเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัย
การรับฟังผู้ซื้ออย่างตั้งใจ รับรู้ถึงความรู้สึกของผู้ซื้อ และตอบกลับข้อกังวล
ของผู้ซื้อด้วยการชี้แจงข้อเท็จจริงที่น่าเชื่อถือ

การตอบกลับข้อโต้แย้งของผู้ซื้อไม่จำเป็นต้องสมเหตุสมผลเสมอไป บ่อย
ครั้งที่ข้อโต้แย้งของผู้ซื้อเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก
คุณต้องทำให้ลูกค้าพึงพอใจและตอบข้อโต้แย้งที่ขัดขวางการตัดสินใจซื้อ
ของผู้ซื้อเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้ซื้อ



1

การรับฟังข้อโต้แย้งเป็นงานที่ทำทนาย
พนักงานขายมักได้ยินข้อโต้แย้งแบบ
เดียวกัน
การที่เราได้ยิน
ข้อโต้แย้งเต็มๆ ตลอดเวลา
ทำให้เราคิดเอาเองว่าเรารู้ว่าผู้ซื้อจะพูดอะไร
และรู้วิธีตอบกลับลูกค้า
คุณอาจคุ้นเคยกับข้อโต้แย้งที่ได้ยินบ่อย
และบ่อยครั้งขอบที่จะรับฟังข้อโต้แย้งเพียง
ครั้งเดียว
และตอบกลับลูกค้าทันที แทนที่จะทำเช่นนี้
ลองปรับกระบวนการขายอย่างค่อยเป็นค่อย
ไป
รับฟัง ทำความเข้าใจ และพิจารณาข้อโต้
แย้ง
จากมุมมองผู้ซื้อ

2

เมื่อได้ยินข้อโต้แย้งจากลูกค้า คุณจะรับรู้ 4
ด้านดังนี้

- สิ่งที่คุณพูด
- สิ่งที่คุณได้ยิน
- ความหมายที่คุณเข้าใจ
- ความหมายที่แท้จริง

สิ่งสำคัญคือ ก่อนตอบกลับข้อโต้แย้งลูกค้า
คุณและลูกค้าต้องเข้าใจข้อโต้แย้งนั้น
อย่าพยายามแปลความหมายของข้อโต้แย้ง
เนื่องจากคุณอาจตอบกลับข้อโต้แย้งของ
ลูกค้าอย่างผิดๆ หากเข้าใจผิด

3

การลดข้อโต้แย้งคือ
คำพูดที่คุณแสดงว่าคุณรับฟังลูกค้า รับฟัง
ข้อโต้แย้ง
และใส่ใจกับข้อโต้แย้งนั้นอย่างแท้จริง
เมื่อผู้ซื้อมีข้อโต้แย้ง สิ่งแรกที่คุณควรทำคือลด
ข้อโต้แย้ง
การลดข้อโต้แย้งไม่ใช่การเห็นด้วย
การไม่เห็นด้วย หรือการตอบกลับข้อโต้แย้ง

ตัวอย่างการลดข้อโต้แย้ง:

ข้อโต้แย้ง: ราคาของคุณสูงกว่าที่ฉันคาดหวัง
ลดข้อโต้แย้ง: ขอบคุณที่ได้ยินข้อกังวล
เกี่ยวกับ การลงทุนของคุณ

ข้อโต้แย้ง: ผมพอใจกับผู้ให้บริการปัจจุบัน
ลดข้อโต้แย้ง: ผมมั่นใจว่าผู้ให้บริการปัจจุบัน
ของคุณให้บริการที่เป็นที่น่าพอใจ

ข้อโต้แย้ง: พนักงานของผมพอใจ
กระบวนการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
ลดข้อโต้แย้ง: แน่ใจว่าคุณต้องการให้
พนักงานของคุณทำงานด้วยความพึงพอใจ

ข้อโต้แย้ง: ผมไม่คิดว่าเราพร้อมที่จะ
เปลี่ยนแปลงในเวลานี้
ลดข้อโต้แย้ง: ผมว่าคุณต้องการตัดสินใจ
อย่างถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม
การตอบกลับของคุณขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย

4

รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณกับผู้ซื้อ
ผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง และมุมมองผู้
ซื้อ
หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการตอบกลับข้อโต้
แย้งคือ
ตอบข้อสงสัยโดยใช้หลักฐาน

- สาธิต
- ตัวอย่าง
- ข้อเท็จจริง
- อุปกรณ์ประกอบ
- เปรียบเทียบ
- การรับรอง
- สถิติ

5

คุณอาจคิดว่าคุณสามารถแก้ข้อโต้แย้ง
ลูกค้าได้ดีเยี่ยม
นี่คือสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ก่อน
เปลี่ยนเรื่องพูดคุย
ใช้เวลาประเมินความพร้อมในการตัดสินใจ
ใจซื้อของผู้ซื้อ
ที่มีต่อคุณ

ตัวอย่าง:
วิธีนี้ช่วยให้คุณหมดกังวลเรื่องการจ่ายค่า
เช่าซื้อหรือไม่

คุณคิดอย่างไร

วิธีนี้ตอบข้อกังวลของคุณหรือไม่