



## REPLICA OBIEZIONI

- Anticipa
- Prosegui
- Ammetti
- Domande di dettaglio
- Ribalta : *proprio per questo...*
- Controaffermazione
- Neutralizza
- Dati oggettivi

## ARGOMENTAZIONE / PROPOSTA

- Chiara (Esempi / casi )
- Sintetica
- Specifica
- Competente (i Plus )
- Positiva

## DOMANDE informative

### DOMANDE persuasive

( evidenziano Rischi | Benefici per il cliente )

- Informative [ chi, cosa, quando, quanti, come, dove ]
- Raccolta dei SI
- Cosa vorrebbe in più ?
- Cosa ha apprezzato di più ?
- ( Oltre alle condiz econ.) cosa è + importante...?
- Cosa potrebbe aiutarla a ....?
- Dirette
- Pilotate
- Suggestive

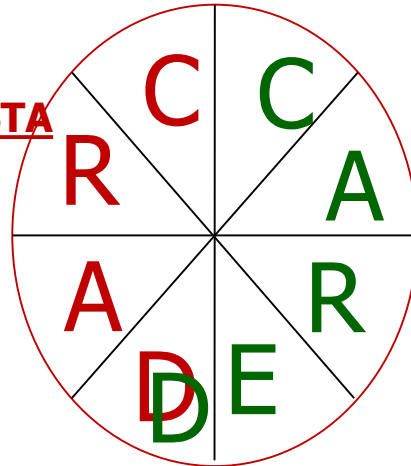
## CHIUSURA

- **Vendi il prezzo | l'appuntamento**
- ***Come posso aiutarla a decidere ora ?***
- ***Quindi se risolviamo questo problema , passiamo alla firma ?***
- ***La ricontatto ( data ) ... | Mi ricontatti***

## COMPRENDI

Capisco E / Comprendo E

Ha tutta la mia comprensione | Mi dispiace



## ASCOLTO ATTIVO

- Ripeti le parole / Riformula / Ricapitola ( vedo che..)
- Non interrompere
- Segui il ritmo vocale del cliente

## RINGRAZIA / APPREZZA

- Per il tempo che ti dedica
- Per le info che mi chiede / che mi dà
- Per le scelte fatte
- per la sua competenza in materia
- per gli apprezzamenti ricevuti
- per le confidenze che fa
- per la fiducia

## EMPATIZZA

- Usa il suo nome
- Parole positive : *Si / certo / bene / giusto / perfetto... | Come sta ?*
- Affinità | *Come dice lei | ha ragione*
- *Capisco dalle sue parole che ....*
- *Al suo posto anch'io penserei così / Condivido | E' successo anche a me...*
- *Immagino che ....*
- *La rassicuro sul fatto che .... | Le parlo come parlerei ad un amico*
- *Mi è piaciuta una frase che ha detto*
- *Le consiglio di .../ per lei vedrei bene....*
- **VOCE : intonazione / sottolineatura / pause**