

YTK 107

Pazarlama & Satış

İTİRAZ KARŞILAMA

15 İTİRAZ 15 CEVAP

"Pahalı", "düşüneyim", "ilgilenmiyoruz"

Dört adımlı cevap formülü

Fiyat, zaman, rakip, güven ve yetki itirazları

İtirazı yumuşatan ve derinleştiren cümleler



01 Formül

1

Dört adım

Her itirazda

1. Listen: let them finish. Don't interrupt.
2. Acknowledge: "I understand." / "That's a fair point."
3. Ask: "Can I ask what you're comparing it with?"
4. Respond: answer the real concern, then check.
"Does that help?"

Dinle, anladığını göster, asıl nedeni öğrenmek için sor, sonra cevap ver ve teyit et.

02 Fiyat ve bütçe

4

1 It's too expensive.

Çoğu zaman "değerini henüz görmedim" demektir.

I understand. Can I ask what you're comparing it with? ... If we look at the **ten** hours a week your team loses today, the cost of doing nothing is higher.

Anlıyorum. Neyle karşılaştığınızı sorabilir miyim? ... Ekibinizin bugün haftada kaybettiği on saate bakarsak, hiçbir şey yapmamanın maliyeti daha yüksek.

2 We don't have the budget.

Bütçe yok mu, öncelik mi değil? Bunu öğren.

That's fair. Is it a question of budget this year, or is this not a priority right now? ... We could start with a smaller package and grow from there.

Haklısınız. Mesele bu yılın bütçesi mi, yoksa bu şu an öncelik değil mi? ... Daha küçük bir paketle başlayıp oradan büyüyebiliriz.

3 Can you give us a discount?

Pazarlık başlıyor; karşılıksız verme.

I can look at the price if we adjust the scope or the contract length. For example, with a two-year agreement, I can offer **10** percent.

Kapsamı ya da sözleşme süresini değiştirirsek fiyata bakabilirim. Örneğin iki yıllık anlaşmada yüzde 10 önerebilirim.

4 Your competitor is cheaper.

Farkı göremiyor; fiyat dışında neyin önemli olduğunu sor.

That may be true. Apart from price, what matters most to you? ... The main difference is **our local support and onboarding**, which is included in our price.

Doğru olabilir. Fiyat dışında sizin için en önemli şey ne? ... Asıl fark, fiyatımıza dahil olan yerel destek ve kurulum.

03 Zaman ve öncelik

4

5 **I need to think about it.**

Açık kalan bir soru ya da çekince var.

Of course. Just so I can help, what would you like to think over: the price, the timing, or something else?

Elbette. Yardımcı olabilmem için: neyi düşünmek istersiniz, fiyatı mı, zamanlamayı mı, başka bir şeyi mi?

6 **Now is not a good time.**

Gerçekten yoğun mu, kibar bir hayır mı?

I understand. When would be a better time? ... Would it help if I sent a short summary now, and we spoke again in **September**?

Anlıyorum. Ne zaman daha uygun olur? ... Şimdi kısa bir özet göndersem ve eylülde tekrar konuşsak işinize yarar mı?

7 **Send me some information.**

Görüşmeyi kapatmak istiyor olabilir.

Happy to. So that I send the right material, what are you most interested in?

Memnuniyetle. Doğru malzemeyi göndermem için: en çok neyle ilgileniyorsunuz?

8 **Call me back next quarter.**

Erteleme; somut bir tarih al.

Sure. Shall we put a date in the calendar now, for example **the first week of October**?

Tabii. Şimdi takvime bir tarih koyalım mı, örneğin ekimin ilk haftası?

04 Rakip ve mevcut çözüm

4

9 We already work with another supplier.

Memnunar mı? Değişim maliyeti gözlerini korkutuyor olabilir.

That makes sense. What do you like about them, and is there anything you'd improve?

Mantıklı. Onlarda neyi beğeniyorsunuz ve geliştirmek istediğiniz bir şey var mı?

10 We're happy with what we have.

Değişim için neden görmüyor.

Good to hear. If you could change one thing about it, what would it be?

Bunu duymak güzel. Bir şeyini değiştirebilerseniz, bu ne olurdu?

11 We can build this ourselves.

Kendi ekibinin maliyetini hesaba katmıyor olabilir.

You probably can. How much time would your team need, and what would they stop doing to build it?

Muhtemelen yapabilirsiniz. Ekibinizin ne kadar zamana ihtiyacı olur ve bunu yapmak için neyi bırakırlar?

12 Switching is too much work.

Geçiş riskinden çekiniyor.

That's a common concern. We handle the migration for you, and most customers are live within **two weeks**.

Bu yaygın bir endişe. Geçiş biz yapıyoruz ve müşterilerin çoğu iki hafta içinde kullanmaya başlıyor.

05 Güven ve yetki

3

13 I've never heard of your company.

Risk algısı; referans göster.

That's fair, we're still growing in this market. We work with **similar companies**, and I'd be happy to connect you with one of them.

Haklısınız, bu pazarda hâlâ büyüyoruz. Benzer şirketlerle çalışıyoruz ve sizi onlardan biriyle memnuniyetle görüştürürüm.

14 I need to talk to my manager.

Karar verici başka biri.

Of course. What do you think they'll want to know? ... Would it help if I joined that conversation?

Elbette. Sizce neyi bilmek isteyecekler? ... O görüşmeye katılmam işinize yarar mı?

05 Güven ve yetki (devam)

15 How do I know it will work for us?

Kanıt ve düşük riskli bir başlangıç istiyor.

Good question. We could start with a **two-week** pilot with one team, so you can see the results before you decide.

Güzel soru. Tek bir ekiple iki haftalık bir pilotla başlayabiliriz; böylece karar vermeden önce sonuçları görürsünüz.

06 Anladığını göstermek

8

16	I understand.	Anlıyorum.	☐
17	That's a fair point.	Haklı bir nokta.	☐
18	I hear you.	Sizi anlıyorum.	☐
19	Many of our customers said the same at first.	Müşterilerimizin çoğu başta aynı şeyi söyledi.	☐
20	I appreciate your honesty.	Açık sözlülüğünüz için teşekkür ederim.	☐
21	That makes sense.	Bu mantıklı.	☐
22	I'd feel the same in your position.	Sizin yerinizde ben de aynı şeyi hissederdim.	☐
23	Thanks for telling me that.	Bunu söylediğiniz için teşekkürler.	☐

07 Asıl nedeni öğrenmek

8

24	Can I ask why?	Nedenini sorabilir miyim?	☐
25	What's holding you back?	Sizi ne durduruyor?	☐
26	Is price the only concern?	Tek çekince fiyat mı?	☐
27	If the price were right, would you go ahead?	Fiyat uygun olsa ilerler miydiniz?	☐
28	What would need to change for this to work?	Bunun olması için neyin değişmesi gerekir?	☐
29	Is there anything else I should know?	Bilmem gereken başka bir şey var mı?	☐
30	What would your manager say?	Yöneticiniz ne derdi?	☐
31	How important is this compared to your other projects?	Diğer projelerinize kıyasla bu ne kadar önemli?	☐

08 Cevap verdikten sonra

6

32	Does that answer your concern?	Bu, çekincenizi gideriyor mu?	☐
33	Does that help?	Bu yardımcı oluyor mu?	☐
34	How does that sound?	Bu size nasıl geliyor?	☐
35	Would that work for you?	Bu sizin için uygun olur mu?	☐
36	Shall I put that in writing?	Bunu yazıya dökeyim mi?	☐
37	If not, no hard feelings.	Olmazsa da hiç sorun değil.	☐

09 Sık yapılan hatalar

5

- 38 **✗ ~~No, it's not expensive.~~**
✓ I understand. Can I ask what you're comparing it with?
Müşteriyle tartışma; önce anladığını göster, sonra sor.
- 39 **✗ ~~But our product is better.~~**
✓ The main difference is our local support.
"But" ile başlamak savunma gibi duyulur; farkı somut söyle.
- 40 **✗ ~~OK, I can give 20 percent discount.~~**
✓ I can look at the price if we adjust the contract length.
İlk itirazda karşılıksız indirim verme.
- 41 **✗ ~~You are wrong, that competitor has many problems.~~**
✓ Apart from price, what matters most to you?
Rakibi kötüleme; müşterinin önceliğini sor.
- 42 **✗ ~~OK, I will send information. Bye.~~**
✓ So that I send the right material, what are you most interested in?
Görüşmeyi bir soruyla sürdür.

BU KAYNAKLA NASIL ÇALIŞMALI?

1

Formülü öğren: dinle, anladığını göster, soru sor, sonra cevap ver. Cevaba ilk saniyede atlama.

2

Kendi satışında en sık duyduğun üç itirazı işaretle ve cevapları kendi ürününe göre yeniden yaz.

3

Cevaplardaki kanıtlar yer tutucudur; yalnızca gerçek müşteri sonuçlarını kullan.

KENDİ NOTLARIN

YTK 107 · PAZARLAMA & SATIŞ

BUNLARI KENDİ İŞİNDE, BİREBİR DERSTE ÇALIŞ

Kalıpları bilmek ilk adım. Asıl iş, onları kendi mesleğinde ve gerçek konuşmada kullanabilmek. Dersler birebir ve mesleğine özel; ilk 15 dakikalık tanışma görüşmesi ücretsiz.

ytkacademy.com.tr