

**ALGIRDAS KARALIUS**



**33 REFREIMINGO BŪDAI  
KAIP ATSAKYTI Į  
PRIEŠTARAVIMĄ “BRANGU”?**

## Klientai dažnai sako:

***“Aš negaliu iš jūsų nupirkti šios prekės, nes man per brangu.”***

**arba tiesiog *“Brangu”* ir viskas.**

Kai susiduriate su tokiu klientų prieštaravimu, pravartu žinoti pagrindinius “Refreimingo” būdus.

Šie paruošti atsakymai į kliento teiginį “Brangu” padės pakreipti derybas Jums naudinga linkme ir pakeisti kliento “mąstymo rėmus”.

### **1. Specifiškumo nustatymas**

Kokia būtent kaina jums atrodo brangi? Su kuo jūs ją lyginate? O ką jūs manote apie kainą, kuri yra žemesnė 10% , 15%? Kodėl būtent 20% nuolaida jums atrodo teisinga? Kiek prekių nupirksite tuoj pat, jei padarysiu jums tokią nuolaidą?

### **2. Nuoseklios strategijos detalizacija**

Įdomu, ką jūs apskritai manote apie kainą? Kaip jūs suprantate, kad tai yra brangu? Kokį filmą tuomet jūs prasukate vidiniame ekrane? Kokios ten spalvos.. garsai...ką jūs tuomet jaučiate? Su kuo jūs lyginate kainą - su nauda, pelnu?

### **3. Turinio refreimingas: Išorinis elgesys**

Esmė, žinoma, ne kainoje! Esmė – prekės, už kurią jūs pasiruošęs mokėti tokius pinigus, kokybėje! Svarbiausia ne kiek jūs mokate, bet kiek jūs galite iš jos pasipelnyti artimiausiu metu, ar ne? Aš parodysiu jums, ką būtina padaryti, kad jūsų investicija atsipirktų kaip galima greičiau.

#### **4. Turinio refreimingas: Vidinė būseną**

Iš tikrųjų brangiau jums bus, jei neįsigysite pirkinio! Neįsigyję jo, kiekvieną mėnesį jūs prarandate X sumą, o paskaičiavus metų nuostolius susidarytų didžiulė suma! Dar pridėkite prie to nuolatinį nerimą ir nepasitenkinimą dėl pastovių pasikeitimų darbe... O jei dar pridėti ir tai, ko jūs papildomai negaunate visą šį laiką...tai...

#### **5. Refleksinis refreimingas: Išorinis elgesys**

Vadinasi, galima spėti, kad nei aš, nei kas nors kitas šioje planetoje negalės arba nepanorės pirkti iš jūsų ko nors, jei tai bus brangu? Vadinasi, niekas niekada neperka brangių daiktų? Ir jūs niekada neperkate nieko brangaus?

#### **6. Refleksinis refreimingas: Vidinė būseną**

Tokia idėja skamba per daug neįtikėtina, kad užkibtum ant jos meškerės! Galų gale, jei jūs negalite įsigyti reikalingo pirkinio, ši aplinkybė, tikriausiai, verčia jus pasijusti elgeta! Ar jums neatrodo, kad iš emocinio požiūrio taško, tai per didelė kaina už galimybę pirkti "ekonomiškai".

#### **7. Kontrfreimingas**

Kaip gali kaina to, kas dar nenupirkta, priversti jus patikėti, kad jūs to neįpirksite? Kaip gali prekės brangumas priversti jus ją nupirkti? Na, jūs žinote, aš negaliu ant to užkibti, nes man tai per brangu! Ir dar jūs puikiai žinote, kad jei tai per brangu, mes neaptarinėtume čia su jumis šio klausimo tiek daug laiko!

## **8. Kontrpavyzdys**

Kaip tik vakar 1 klientas nupirko šią „Brangią“ prekę. Tuo pačiu jis pasakė, kad nežiūrint aukštos kainos, jis įsigijo nuostabų pirkinį! Žinote kodėl?

## **9. Laiko refreimingas**

Man patinka, kad jūs apie tai užsiminėte, nes man atrodo, jūs visada ką nors įsigydamas iš tikrųjų siekiate maksimalios naudos. Todėl norėčiau žinoti, kokią naudą jūs norite gauti iš šio pirkinio?

## **10. Pozityvaus priežasties freimo nustatymas**

Džiaugiuosi, kad jūs užėmėte tokią poziciją darydamas svarbų sprendimą dėl pirkinio, nes tai suteiks man galimybę surinkti papildomus faktus apie prekę, kuri, be abejonės, jums labai patiko.

## **11. Išėities freimo įvadas**

Aš labai džiaugiuosi, kad jūs uždavėte šį klausimą, ir man atrodo, kad jūs tikrai siekiate gauti naudos iš prekės, bet...vis gi įdomu, ar tokia minčių seka padeda pasiekti tikslą? Kur paprastai atveda toks požiūris?

## **12. Freimo įvadas išėities išeičiai**

Ši kaina tikrai atrodo dabar labai didelė, bet jei jūs šiandien praleisite pirkinį, tai sulauksite kainų kėlimo ir taip toliau tol, kol jūs apskritai prarasite galimybę įsigyti šią prekę. O dabar ji kaip tik yra. Įdomu, kaip jūs tuomet priimsite abejonę, dėl kurios dabar prarandate galimybę.

## **13. Amžinumo freimo įvadas**

Šiandien jums tai atrodo labai svarbi aplinkybė, ir gali būti, kad jums tai iš tikrųjų problema. Įdomumo dėlei įsivaizduokite, kad jūs artėjate prie

šios žemiškos kelionės pabaigos ir, ruošdamiesi išeiti iš šio pasaulio, atsigrežiate į tą dieną, kai turėjote galimybę nusipirkti šį daiktą. Įdomu kaip jūs jį įvertinate žvelgdami iš tokios tolimos distancijos? Kiek jis jums brangus?

#### **14. Aufreimingas. Pasaulio freimingo modelis**

Žinau, kad dabar netikite, jog galite leisti sau įsigyti prekę, arba jums bent jau taip atrodo. Jeigu visi taip galvos, aš greitai bankrutuosiu. Bet, kaip matote, aš dirbu ir man puikiai sekasi. Džiaugiuosi, kad dauguma žmonių vertina patogumus ir perka šią prekę.

#### **15. Kriterijų ir vertybių freimingas**

Matau, kad jums labai daug reiškia kainos vertė. Noriu užduoti jums dar vieną klausimą. Ar padės toks nerimavimas uždirbti daugiau pinigų? Jei jūs žinotumėte, kad šios prekės dėka atsipirks jūsų išlaidos, kad faktiškai aš gražinsiu jums 5 lt už kiekvieną 1 lt, kurį jūs išleisite pirkiniui, tai jūs nupirktumėt šią prekę po minutės, ar gi ne? Tad ar nevertėtų jums susikoncentruoti ties augančia verte, o ne ties išlaidos rizika?

#### **16. Visuotinio freimingo**

Jei kiekvienas laikysis tokios nuomonės, tai visai ekonomikai ateis neišvengiamas galas. Žinoma, jūs negalite įsigyti pirkinio ir niekas šioje nuodėmingoje žemėje negali sau leisti to padaryti. Niekas neperka tokios pasakiškai brangios prekės. Visas gyvenimas sustoja dėl tokio neįsivaizduojamo brangumo!

#### **17. Būtinių freimas**

Kas jums trukdo imti ir išleisti pinigus prekei netgi, jei jūs manote, kad kaina šiek tiek per aukšta? Juk jei jūs įsigysite prekę, tai galėsite tuoj pat džiaugtis jos privalumais.

### **18. Identiškumo freimas**

Tai reiškia, kad jūs šykštus arba neturtingas žmogus? Arba jūs paprasčiausiai siekiate, kad kiti apie jus taip galvotų? Aš manau, kad jūs ne vienas ir ne kitas. Jūs žmogus, kuris neleidžia sau to, ką iš esmės galėtų sau leisti! Argi jūs iš tikrųjų norite savo pirkinių stiliumi įrodyti kitiems žmonėm būtent tai?

### **19. Visų kitų freimingas**

Taip jau yra, kad dažnai tenka mokėti už tai, ką perkame. Ir jei jūs iš tikrųjų nenorite nupirkti geriausios prekės iš turimų, tai galiu daryti išvadą, kad ne jūs ir ne jūsų poreikiai įtakoja jūsų sprendimą! Ne! Jūsų sprendimą lemia kainoraščiai su juose užrašytais skaičiais.

### **20. Ekonomijos freimingas**

Svarstymai apie pirkinius remiantis vien tik kainos požiūriu, galimas dalykas įpratino jūsų akis žiūrėti tik į etiketes su kainomis. Ar toks požiūris suteikia galimybę pirkti arba džiaugtis daiktu, kurį jūs norite turėti, neįtraukiant į visų gyvenimiškų klausimų sprendimą ir nepatogaus klausimo apie pinigus?

### **21. Analogijų ir metaforų freimingas**

Buvo toks atvejis. Turėjau draugą, kuris amžinai skųsdavosi, kad jam tenka pirkti savo paauglei dukteriai labai brangius drabužius. Jis nuolat dėl to buvo nepatenkintas, kol pagaliau ji ištekėjo ir išėjo iš namų. Netrukus mirė jo žmona. Jis liko vienas. Dabar, galvodamas apie išleistus pinigus, jis labai apgailestauja dėl to, kad neturi progos jų leisti.

## **22. Freimingas „Ir tas, ir kitas“**

Jūsų sprendimui daro įtaką išimtinai vien tik mūsų prekės kaina? Tiesa sakant, mane tai stebina. Man atrodo, kad jūs kalbėjote apie tai, kad jums reikia šios prekės ir, kad jūs vertinate tą naudą ir malonumą, kurį gausite įsigiję šią prekę. Galbūt šie svarstymai taip pat gali kaip nors paveikti jūsų galutinį sprendimą?

## **23. Pseudožodžių freimingas**

Sakykit prašau, o kas yra „Brangi prekė“? Tai faktas, nuomonė ar priežastis daryti sprendimą? Ar apskritai egzistuoja tokios prekės? Juk viskas yra sąlygiška. Tai, kas šiandien mums atrodo brangu, rytoj – ne. Juk ir namuose mes turime labai daug brangių prekių. Pačius svarbiausius žmones savo gyvenime, tarp kitko, mes taip pat vadiname „brangiais“. Paprastai mes nenorime skirtis su daiktais, kurie mums brangūs. Vadinasi, žodis „brangu“ – tai sinonimas to, kas mums reikalinga, svarbu, t.y. be ko mūsų gyvenimas bus žymiai skurdesnis. Ar jūs tai turėjote galvoje, kalbėdamas apie mūsų prekę?

## **24. Neigimo (atsisakymo) freimingas**

Jeigu jūs rimtai pagalvosite apie prekės įsigijimo vertę ir naudą, tai man belieka tik spėti kiek praturtės ir palengvės jūsų gyvenimas. Vadinasi, jūs neabejojate šios prekės verte? Gerai. Svarbiausia tik kaina, tiesa? Jus trikdo viso labo 8%, kuriais kaina viršija jūsų pageidaujamą lygį. Ir jūs leisite, kad kažkokie 8 % jus sulaukytų?

## **25. Galimybės ir „jeigu“ freimingas**

Jūs neturite jokios galimybės nupirkti šio pačios aukščiausios kokybės gaminio tik dėl kainos? Vadinasi, jūs apskritai neįsivaizduojate kaip galima įsigyti bet kokią prekę už panašią kainą? Be to, jūs net neleidžiate sau pagalvoti apie tuos privalumus, kuriuos gausite įsigiję šią prekę? Tai vienintelis įmanomas požiūris, ar yra dar ir kitos alternatyvos? Įdomu, kokios?

## **26. Tikėtinumo freimingas**

Neabejotinai kaina vaidina labai svarbų vaidmenį jūsų sprendime, tačiau ne mažesnę vaidmenį vaidina ir šie faktoriai: jūsų poreikis įsigyti šią prekę, jūsų supratimas apie tai, kaip ši prekė padės ateityje sutaupyti laiko ir sumažins rūpesčių (ekonomijos faktorius). Taip pat – kad ši investicija pagerins jūsų buitį, paliks jums daugiau laisvo laiko ir t.t. Kaip visi šie faktoriai įtakoja jūsų sprendimą dėl pirkinio?

## **27. Sprendimo priėmimo freimingas**

Matau, kad jūs nenorite išleisti papildomus 8% įnešant pinigus į mūsų prekę. Tačiau, kiek man žinoma, kartais geriausią sprendimą sąlygoja ilgalaikės vertybės, kurios neturi ryšio su mūsų akimirkos nuotaikomis, bet priklauso nuo seniai padarytų sprendimų.

## **28. Reversija**

Sakote “brangu”? Būtent todėl aš jums ir siūlau šią prekę. Jūs mums pats brangiausias klientas, todėl mes parenkame jums pačią geriausią prekę iš tų, kurios pas mus yra. Be to, mes pasiruošę padaryti viską, kad jūs galėtumėt eksploatuoti šią prekę gauti maksimalią naudą.

## **29. Palyginimas skirtumo ir naudos (konkurentai parduoda pigiau)**

Taip, brangu. Ši prekė brangesnė už analogus 15%. Jeigu aš teisingai supratau, jus domina klausimas, ką gaunate papildomai už tuos 15%? Leiskite aš jums apibūdinsiu, koks yra skirtumas, ir kur jūs išlošiate, pirkdami brangesnę prekę.

## **30. Brangu – nėra pinigų**

Jei teisingai jus supratau, norit pasakyti, kad neturite pinigų. Jūs neturite pinigų apskritai ar tik šiandien? Ar manot, kad niekada jų ir neturėsit? Ar



tai vis tik prioriteto klausimas? Leiskite kartu su jumis atsakyti į klausimą, kodėl įsigijimas būtent šios prekės ir būtent šiandien jūsų situacijoje yra prioritetas.

### **31. Brangu – nematau naudos**

Leiskite jums paaiškinti, kokią naudą gaunate įsigydami šią prekę ir kaip pasikeis jūsų gyvenimas į gerąją pusę, kai pradėsite ja naudotis kiekvieną dieną.

### **32. Brangu – dabar krizė – nerizikuosiu**

Sakykite, ar visada griežta ekonomija ir suvaržymas savęs visame kame – tai geriausias būdas išbristi iš krizės? Ar tai vienintelis būdas? Nagi pažiūrėkime kaip šis pirkinys tiesiogiai arba netiesiogiai padės jums šiuo nepaprastu laikotarpiu.

### **33. Brangu – padaryk nuolaidą**

Mes pasiruošę padaryti nuolaidą, jei jūs pirksite atitinkamą kiekį prekių. Taip pat kaip papildomą nuolaidą mes pasiruošę jums pasiūlyti nemokamų savo paslaugų, mainais už jūsų X, Y arba Z. Sutikite, kad neprotinga duoti nuolaidas tik dėl to, kad jūs to prašote arba darote mums spaudimą.

***Visos teisės saugomos. Algirdas Karalius ir Pardavėjų Klubas.***