

反論対処シート

Point

予め想定できる反論に対しては準備をしておこう。

反論の「種類」	反論の「対処」法	実際に想定できる反論は？	準備しておくことは？ (ツール、トーク)
A : お客様の誤解による反論 (先入観、思い込み、噂等)	成功事例やサンプル等、誤解を解消する証拠を提示する		
B : サービスの限界による反論 (値引き、返金等)	「出来ないことは出来ない、課題解決に全力で取り組む。任せてもらえないか」と伝える。 (毅然とした覚悟を見せる)		