

Банк возражений: цена, правки, срочность, подписка

Как пользоваться: возражение почти никогда не значит «нет». Это запрос на дополнительную информацию или проверка границ.

Алгоритм работы один для всех строк таблицы:

- Согласиться с правом клиента сомневаться (не с самим возражением): «понимаю», «справедливый вопрос».
- Перевести разговор на цифры клиента: его база, его запуски, его потери.
- Дать выбор из двух нормальных вариантов и вернуть решение клиенту.

Скрипты в третьей колонке — каркас: подставьте свои цифры в квадратные скобки и перепишите своими словами. Дословное чтение скриптов слышно — пользуйтесь смыслом, а не текстом.

Блок 1. Цена и тарифы

Возражение	Что за ним стоит	Отработка (скрипт-ответ)
«Дорого»	<i>Нет точки сравнения: клиент сравнивает цену с нулём, а не с ценностью. Либо реально нет бюджета.</i>	«Дорого относительно чего? Давайте посчитаем: ошибка в воронке на вашей базе стоит вам ~100 000 ₽ за запуск. Моя работа — [цена] и она убирает эту потерю навсегда.» Вариант через тариф: «Если бюджет сейчас ограничен — есть тариф «Старт» за [цена]. Он закроет базу, а расширить возможности школы сможем после первого запуска.»
«У других дешевле / другой техспец сделает за 15 000»	<i>Клиент сравнивает несравнимое: часы исполнителя против коробочного продукта с гарантиями.</i>	«Да, и это нормальная цена за выполнение задач по списку. Я продаю другое: фиксированный результат, регламент со сроками реакции и ответственность по договору. Когда в день запуска что-то падает, разница между этими форматами стоит дороже всей настройки.»
«А можно скидку?»	<i>Проверка границ. Уступите без условий — попросят ещё.</i>	«Скидок нет, но есть тариф меньшего объёма — давайте посмотрим, что можно убрать из состава.» (Меняем цену только вместе с объёмом — никогда просто так.) Допустимый вариант: «Могу дать –20% при полной предоплате / при пакете из двух проектов.» Скидка всегда в обмен на что-то.

Возражение	Что за ним стоит	Отработка (скрипт-ответ)
«Почему такой разброс между тарифами?»	<i>Клиент не видит разницы в составе — значит, таблица сравнения не показана или перегружена.</i>	«Разница не в качестве работы — она одинаковая везде, — а в объёме и сервисе: глубина воронки и моего вовлечения в проект, скорость моей реакции, срок поддержки. Смотрите, вот три ключевых отличия...» (показываем таблицу, ведём к Основному).»
«Мне нужно только вот это одно, без тарифов»	<i>Запрос на «отщипнуть кусочек» — возврат к продаже часов.</i>	«Отдельно эту задачу я делаю по прайсу разовых работ — [цена]. Но честно скажу: в составе тарифа «Стандарт» она уже включена, и вместе с ней вы получаете [2–3 элемента]. По деньгам выгоднее взять тариф.»

Блок 2. Правки, срочность, регламент

Возражение	Что за ним стоит	Отработка (скрипт-ответ)
«Почему правки платные? Это же мелочь»	<i>Клиент не отличает правку от новой задачи и не видел регламент.</i>	«В тариф включено [N] раундов правок — этого хватает в 95% проектов, и они бесплатны. Платным становится только то, что выходит за рамки согласованного ТЗ: это уже не правка, а новая задача. Граница прописана в регламенте, который мы согласовали на старте.»
«Мы же договаривались «под ключ» — значит, всё включено»	<i>Размытое понимание объёма. Слабое место — нет зафиксированного состава работ.</i>	«Под ключ» — это полный список из приложения к договору, и он выполнен/будет выполнен целиком. То, что вы просите сейчас, в списке не было — посмотрите, вот он. Могу сделать это допзадачей за [цена] или включить в следующий этап.»
«Что значит ×2 за выходные? Раньше вы так не работали»	<i>Реакция на новые правила. Особенно у «старых» клиентов.</i>	«Да, я перевёл работу на регламент — он у вас есть с [дата]. Задачи в выходные теперь выполняются с коэффициентом ×2, либо в понедельник первым приоритетом по обычной цене. Дело не в конкретной задаче — это правило для всех моих проектов.»
«Это срочно, бросайте всё!»	<i>Привычка: раньше срочность была бесплатной, значит, всё было «срочно».</i>	«Принял. Срочное выполнение сегодня — по аварийному тарифу ×2, итого [сумма], начну в течение 30 минут. В плановом порядке — [дата] по стандартной цене. Что выбираем?» (Дальше молчим. Решает клиент.)

Возражение	Что за ним стоит	Отработка (скрипт-ответ)
«Вы стали слишком формальным, раньше было по-человечески»	<i>Эмоциональное давление: попытка вернуть бесплатный хаос через чувство вины.</i>	«По-человечески — осталось: я так же на связи и так же отвечаю за результат. Регламент защищает нас обоих: вы точно знаете сроки и цены, я не выгораю и не пропадаю. От этого качество вашего проекта только выросло.»

Блок 3. Абонентское сопровождение

Возражение	Что за ним стоит	Отработка (скрипт-ответ)
«Зачем платить каждый месяц, если задач нет?»	<i>Клиент думает, что платит за задачи. На деле платит за надзор и скорость.</i>	«Вы платите не за задачи, а за то, что школа под моим присмотром, и за гарантированную скорость, когда задача появится. Это как страховка и охрана: лучший месяц — когда ничего страшного не случилось. И каждый месяц/неделю/день вы получаете отчёт: что проверено, что починено, что рекомендую.»
«Давайте просто по запросу, когда что-то сломается»	<i>Недооценка цены простоя. Клиент не сталкивался с форс мажором в запуск.</i>	«Можно и так — разовые задачи я беру в порядке общей очереди, реакция по стандартным срокам. Но посчитайте: час простоя оплат в день запуска стоит вам [сумма]. Абонемент за [цена]/мес — это гарантия, что в этот час я уже пришел и все правлю, а не читаю ваше сообщение завтра утром.»
«Дорого для ежемесячного платежа»	<i>Сравнивает с нулём, а не со стоимостью штатного специалиста или простоя.</i>	«Штатный техспец стоит от 50 000 ₽/мес плюс налоги, отпуск и поиск замены. Абонемент за [цена] закрывает те же задачи без обязательств работодателя. Плюс есть тариф «Базовый» за [цена] — минимальный присмотр за системой.»
«А вдруг вы пропадёте / заболаете?»	<i>Страх зависимости от одного человека. Законный страх — отвечаем механизмом, а не обещанием.</i>	«Поэтому в сопровождении есть три механизма: вся документация по задачам ведётся и принадлежит вам; задачи фиксируются в трекере, а не в личке; на рутинные операции у меня есть обученный ассистент. Даже мой форс-мажор не останавливает вашу школу.»

Возражение	Что за ним стоит	Отработка (скрипт-ответ)
«Давайте месяц попробуем бесплатно»	<i>Тест на прочность. Бесплатный месяц обесценивает услугу.</i>	«Бесплатно не работаю — но первый месяц идёт без обязательств: не подойдёт формат, спокойно вернётесь к разовым обращениям, я передам все материалы»
«Хочу выйти из подписки» (удержание)	<i>Либо не видит ценности (нет отчётов?), либо изменилась ситуация в проекте.</i>	«Конечно, по регламенту — уведомление за 30 дней, я передам доступы и документацию. Подскажите, что стало причиной? Если дело в объёме — есть тариф меньше, [цена]/мес, оставим только мониторинг и срочную поддержку.» (Удерживаем тарифом вниз, а не уговорами.)

Блок 4. Повышение цен и допродажи

Возражение	Что за ним стоит	Отработка (скрипт-ответ)
«Вы же делали это за 20 000, почему теперь 40?»	<i>Реакция на повышение цены. Клиент сравнивает с прошлым, а не с рынком.</i>	«За год изменился состав работы: добавились [регламент, отчётность, гарантии]. Старая цена была за руки, новая — за мой продукт. Для вас как текущего клиента переход с [дата], два месяца действует старая цена.»
«Вы просто хотите продать мне подороже» (на апсейл)	<i>Недоверие к мотиву рекомендации.</i>	«Моя рекомендация привязана к вашим цифрам: база 8 000 человек, без сегментации дожимов вы теряете ~400 000 ₽ с запуска и неоплаченных заказов. Доплата — 30 000. Если математика не сходится для вашего проекта — берите «Старт», это полностью рабочий тариф для минимальных задач. Решение за вами.»
«Я подумаю»	<i>Чаще всего — непонятая ценность или нет дедлайна решения.</i>	«Конечно. Чтобы думалось проще: что именно вызывает сомнение - цена, состав или сроки?» (Возражение вскрывается - работаем с ним.) Дедлайн без давления: «Держу это окно в графике до [дата] - дальше возьму другой проект, и старт сдвинется на [срок].»

Три запрета при отработке возражений

- Не оправдываться. Цена и регламент объясняются один раз, спокойно. Второй круг оправданий = торг.

- Не отвечать скидкой на «дорого». Скидка без изменения объёма обнуляет всю работу по тарифам.
- Не спорить. Возражение - не нападение клиента на вас. Согласились с эмоцией → показали цифры → дали выбор.

Шаблон для пополнения банка: Возражение → Что за ним стоит на самом деле → Отработка (1–3 предложения, заканчивается вопросом или выбором). Записывайте каждое новое возражение из реальных созвонов — через месяц у вас будет личный банк, закрывающий 95% диалогов.