아우라세일즈 · 무료 자료

반론 처리 TOP 5

가장 자주 만나는 다섯 가지 반론, 이렇게 답하세요 — 무료 자료

실제 상담에서 가장 자주 만나는 다섯 가지 반론입니다. 각 멘트는 그대로 읽어도 되고, 고객과 상황에 맞게 바꿔 쓰세요. 대화는 한 번에 밀어붙이지 않고, 한 걸음씩 문을 열어 두는 것이 핵심입니다.

01 "생각해볼게요" — 그 자리에서 이유를 확인하세요

"생각해보셔도 됩니다. 충분히 고민해 보고 오셔도 됩니다. 그런데 사람은 시간이 지날수록 처음에 끌렸던 이유를 점점 잊어버립니다. 그래서 오늘, 이 자리에서 마음에 걸리는 부분을 확인하고 가는 게 서로에게 좋습니다. 어떤 부분이 마음에 걸리세요?"

(계속 망설이실 때) "지금 이 문제를 미뤄 두면, 그동안 쌓아 온 시간과 기회를 놓치실 수 있습니다. 한 달로 나눠 보면 부담도 크지 않고요."

(속으로는 하고 싶어 하는 게 느껴질 때) "아니다 싶으시면 분명히 거절하셔도 됩니다. 만약 정말로 하고 싶은 생각이 드신다면, 미루지 말고 지금 시작하시는 게 어떨까요?"

💡 생각해 보겠다며 미룬 고객이 몇 주 뒤 다시 연락했을 때는 좋은 조건이 이미 마감된 경우가 많습니다. '생각해볼게요'는 그 자리에서 진짜 이유를 풀고 가야 합니다.

02 "비싸요" — 가격 말고 다른 고민부터 물어보세요

"고객님, 가격 이외에는 어떤 문제가 있나요? 정말 괜찮으니 편하게 말씀해 주세요." (이렇게 한 번 더 물으면 대부분 진짜 고민을 이야기합니다)

다른 문제가 없다면: "품질과 서비스와 가격, 이 셋을 전부 최고 수준으로 그것도 최저가에 주는 곳은 없습니다. 가장 저렴한 것이 항상 가장 좋은 결과는 아니라는 걸 현장에서 오래 보고 느꼈습니다. 저는 고객님이 오래 만족하실 수 있는지를 먼저 봅니다."

💡 가격은 결정하는 그 순간 딱 한 번 고민하면 되지만, 품질은 사용하는 내내 고민거리가 됩니다. 가격이 유일한 문제인지 먼저 확인하세요.

03 "돈이 없어요" — 진짜 이유가 돈인지 확인하세요

"고객님, 돈은 원래 항상 부족한 법입니다. 지금 이 비용의 우선순위를 정하지 못하면, 1년 뒤에도 같은 자리에서 같은 고민을 하고 계실 수 있습니다."

"정말 돈이 없으신 건가요, 아니면 제 설명이 마음에 안 드셨던 걸까요? 진짜 이유가 궁금합니다." (이렇게 묻고 잠시 침묵하면 고객의 방어가 풀리는 경우가 많습니다)

"많은 분들이 착각하시는 게, 준비는 여유가 생겨서 하는 게 아니라 여유가 없어 보일 때 오히려 더 필요한 겁니다. 여유가 있어서 시작하는 사람은 거의 없거든요."

💡 '돈이 없다'는 말 뒤에 다른 이유가 숨어 있는 경우가 많습니다. 이유를 먼저 분리해서 확인하세요.

04 "나중에 할게요" — 지금 안 해도 되지만, 미룰 수 없는 이유를 알려 주세요

"지금 당장 결정 안 하셔도 괜찮습니다. 다만 이런 제안은 좋은 조건이 아무 때나 계속되지 않습니다. 다음에 진행하실 생각이 있으시면, 그 전에 저에게 꼭 먼저 연락 주세요. 그때도 지금과 같은 조건인지 확인해 드리겠습니다."

"나중에 언제요? 나중에는 지금보다 더 좋은 조건일까요? 미루는 시간은 되돌릴 수 없습니다. 지금이 가장 유리한 때입니다."

💡 미루다가 낭패를 본 실제 사례를 미리 준비해 두면 설득력이 훨씬 커집니다. (개인정보는 반드시 가리세요)

05 "아내(남편)에게 물어봐야 해요" — 백화점 옷 이야기를 해 보세요

"당연히 상의하셔야죠. 이런 결정은 두 분이 같이 아셔야 하는 게 맞습니다. 혹시 오늘 설명드린 내용을 그대로 전달하기 번거로우시면, 제가 직접 짧게 설명해드려도 될까요? 상의하실 때 훨씬 수월하실 거예요."

"지금 결정을 미루시는 게 상의가 필요해서인지, 아니면 다른 부분이 마음에 걸리셔서인지 여쭤봐도 될까요?"

마음에 쏙 드는 옷은 보통 먼저 사 들고 들어가서 '나 이거 샀어, 어때?' 하고 확신 있게 말씀하시잖아요. 그런데 상의해 보시겠다는 건, 어딘가 마음에 걸리는 부분이 있어서일 것 같습니다.

💡 상의는 결정이 아니라 망설임의 표현일 때가 많습니다. 망설임의 정체를 직접 묻는 것이 핵심입니다.

> **더 많은 반론 처리가 궁금하신가요?**
> 가격·경제적 여유·필요 없다·경쟁사·관계 등 11개 장, 반론 처리 스크립트 40개 이상은 「마법의 반론 제기」에 있습니다. 고가상품 세일즈 화법 대본집을 구매하고 후기를 남기시면 보너스로 받으실 수 있습니다.
> 스토어: https://salesscript-mauve.vercel.app/store.html

아우라세일즈 · 카카오톡 채널 pf.kakao.com/_rxhZLG · 이 자료는 구매하신 분 본인의 학습·업무용이며, 무단 복제·배포·재판매를 금지합니다.