

Obiekcje i sposoby reakcji dla sprzedaży telefonicznej i bezpośredniej

Ale o co chodzi, proszę mi to wytłumaczyć - Chodzi o generalną umowę dystrybucyjną. Dzięki temu Energetyczne Centrum zapewnia Pani/u GNC na okres 5lat oraz pakiet energia na zdrowie.

Dzwoniła/em do ... i nic o was nie wiedzą - A co Pani powiedziała osoba z firmy? Bardzo dobrze, dzięki temu zrozumiał Pan że za wszelką cenę chce utrzymać najwyższą cenę energii, czy widzi Pan wzrost cen?

Zostałem już oszukany, jesteście pewnie drugim tele2 - rozumiem Panią, moja mama też została oszukana przez tele2 i nikt dobrze też firmy nie wspomina. Wiem, że wiele firm pojawia się i znika z rynku w jednym roku, ale EC już od ponad 6lat zajmuje się sprzedażą energii/ proszę zrozumieć, że branża energetyczna to w ogóle inna bajka, inne zasady i ustawy. Dodatkowo cały rynek energetyczny kontroluje URE, który wydał nam koncesję na obrót energii.

Myslałem, że jest Pan z... - nie wiem z czego może wynikać takie nieporozumienie, jeszcze raz wyjaśniam o co chodzi (prowadzisz prezentację, rozpoczynając od wzrostu cen energii).

Czemu dzwonicie, zwykle otrzymuje informację pocztą - przychodzimy/ dzwoniemy aby przyspieszyć proces załatwiania formalności. Wysłanie do każdej osoby informację pocztą jest bardziej kosztowne niż spotkanie / telefon. Wolimy skontaktować się z Panią i poinformować bezpośrednio o nowych warunkach.

Nie mam czasu na rozmowę - Rozumiem i szanuję to proszę jednak zrozumieć, że jesteśmy tu/ wykonujemy telefon tylko jeden raz, dlatego proszę uprzejmie poświęcić 5min, dobrze?

Nie jestem zainteresowany waszą ofertą - Rozumiem, że może to wynikać z braku informacji, dlatego proszę uprzejmie o 5 minuty na rozmowę, które Pana nie zbawi, dobrze? Proszę sobie wyobrazić sobie, że prąd znów podrożał u Pana o 7%, a kolejne podwyżki w nowym roku są kwestią czasu.....

Nie jestem zainteresowany - Rozumiem, że może to wynikać z braku czasu lub nie znajomości oferty. Dlatego zajmę jedynie 5 minut na rozmowę po której wierzę, że powie Pan że jest to interesujące, dobrze?

Nie ma żony/ męża, coś przekazać - Rozumiem, to wielka szkoda, proszę Pani chodzi o opłaty za energię elektryczną i zmianę zasad jej dostarczania mogą rozmawiać wyłącznie z kiedy mogą przyjąć/ zadzwonić?

Proszę o przesłanie mi oferty pocztą/zostawienie mi umowy/ ulotki do poczytania- Jak najbardziej możemy spełnić Pana życzenie, zgodzi się Pan jednak ze mną, że kartka papieru nie odpowie na pytania, dlatego proszę posłuchać przez 5min o podstawowych warunkach.

Co to za zmiana - nic się nie zmienia, oprócz niższej ceny za energię elektryczną oraz pakietu energia na zdrowie który daje Panu..... (OSD)..... nadal jest Państwa dystrybutorem, który dostarcza energię na tych samych warunkach jak do tej pory, odczytuje liczniki i przeprowadza naprawy, rozumie Pan teraz?

To nie ma Pan/i moich danych? Obowiązują procedury, ochrony danych osobowych i musimy się ich trzymać.

Po co Pani/u mój pesel i dowód? - W procesie podpisywania starych umów na dostarczanie energii elektrycznej te dane nie były wymagane, teraz są to podstawowe dane potrzebne do procesu aktywacji.

A co to za firma - Energetyczne Centrum - Jesteśmy częścią europejskiej grupy kapitałowej, która od ponad 6 lat świadczy usługi dostawy energii elektrycznej i gazu na terenie Polski, Czech i Słowacji. Już dla 120 tys. klientów zapewniamy bezpieczeństwo energetyczne w postaci najwyższego poziomu obsługi i najniższej ceny.

Czy to będzie nadal? - Ma Pan rację po stronie pozostanie umowa na dostarczanie prądu oraz obsługę sieci a po stronie EnC, będzie zapewnienie Panu najniższej ceny za prąd oraz usług dodatkowych.

Nie rozumiem, czy nadal będę klientem ... ? - Rozumiem Pana obawy, proszę się nie martwić dystrybutor oczywiście nie ulega zmianie i nadal będzie odpowiedzialny za

Nic nie będę zmieniał i pozostanę w ... - I ma Pan/i rację nadal pozostanie Pan/i w ... tylko cena za energię będzie niższa oraz otrzyma Pan w prezencie 10% zniżkę na apteki oraz prywatną opiekę medyczną.

Poczekam na to co mi zaproponuje ... - Rozumiem, że chce Pan wybrać najlepszą ofertę i jestem przekonany, że to my ją posiadamy. Nie musi Pan długo czekać ponieważ do końca roku ceny energii z ... znowu idą w górę.

Co to jest obowiązkowa opłata? Ja nigdy nie płaciłem żadnej opłaty - rozumiem Pana i proszę zwrócić uwagę, że w cały czas ponosi Pan opłaty różnego rodzaju, jakościowe, przejściowe, dystrybucyjne. EnC pobiera opłatę w ramach obsługi klienta i pakietu Wiem Pan na czym on polega? Otrzymuje Pan

Czy będą dwa rachunki? - tak ma Pan rację otrzymacie Państwo od naszej firmy oddzielny rachunek za energię elektryczną, dzięki któremu będziecie Państwo wiedzieć za co i ile płaciecie.

Więcej wydam na opłaty pocztowe niż zaoszczędzę dzięki waszej firmie - rozumiem że w pierwszym roku oszczędności są mniejsze, proszę jednak pamiętać że najniższą cenę gwarantujemy przez 5 lat, co pozwoli zaoszczędzić już kilka set złotych, które lepiej mieć w portfelu niż wydać na prąd, prawda? Proszę również sobie wyobrazić, że dzięki 10% zniżki na apteki opłata pocztowa wyda się panu znikoma.

Czy w związku z tym, że podpisałem umowę z wami muszę sam składać wypowiedzenie obecnemu sprzedawcy? -dla Pana wygody wypowiedzeniem umowy zajmie się nasza firma. Na podstawie podpisanego pełnomocnictwa złożymy w Pana imieniu wszystkie stosowne dokumenty, a Pan nie musi ruszać się z domu.

Nic nie zaoszczędzę, ponieważ za niskie płacę rachunki - Rozumiem Pana, proszę jednak zauważyć, że mamy ofertę dla klientów którzy płacą 500pln jak i 5tys. W pana przypadku będą to mniejsze oszczędności, ale co najważniejsze zyskuje Pan Gwarancję Najniższej Ceny oraz usługi dodatkowe, które pozwalają Panu na.....

Muszę się jeszcze zastanowić i to przemyśleć - Rozumem, że potrzebuje Pan jeszcze czasu, aby pomóc podjąć Panu decyzję zapytam się na jakie pytania mogę Panu odpowiedzieć. Rozumiem, proszę mi tylko powiedzieć nad czym chce się Pani zastanowić, nad korzyściami oferty czy nad innym aspektem.