



龚家耀

Elton Kwong

Deputy General Manager



---

# Creating Business Opportunity Through Rejections

## 异议处理创商机

# 今天学习

## 如何处理客户的反对意见？

客户拒绝怎么办？

客户说很贵喔。。。。

客户说迟点先。。。。



# 客户拒绝怎么办？

01

当代理找客户分享富贵时

02

当代理邀约朋友做事前规划时



# 解決方式



# 心法



# 手法

# 378名代理被拒绝的调查报告

回答内容类别	人数	百分比 (%)
有明确的拒绝理由	71	18.7%
没有明确的理由，随便找个理由	64	16.9%
忙碌，不想谈	26	6.8%
不记得是什么理由，好像是直觉	178	47.2%
其他	39	10.4%

大部分客户拒绝，其实就是随便敷衍你

\*\*此数据仅供参考

# 面对客户拒绝

心情跌入低谷，  
情绪负面

富贵这么好，  
他为什么不买？

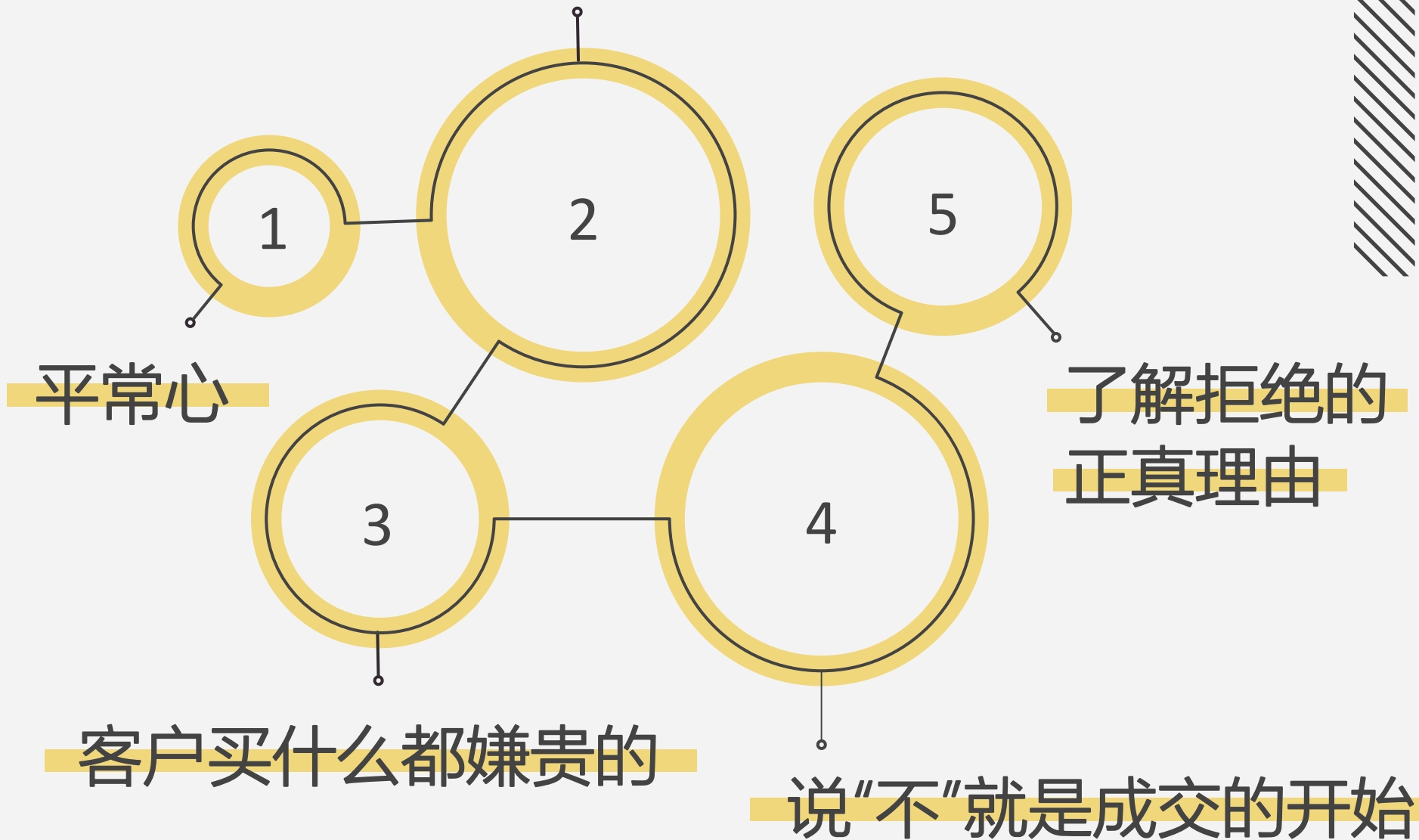
我看应该很难做，  
开始放慢脚步



你的  
心情

# 心法 心里建设

不要被客户欺骗



解决方式



心法

《以退为进》

《不卖产品，卖人情》



# 切记



不要让客户  
**反感**



我们的任务：  
**协助**客户购  
买**适合**他们  
的**殡葬**产品



一切以客户  
为**中心**

# 客户拒绝

## 4种 拒绝的理由



# 4 种拒绝的理由

01  
金钱的问题  
Lack of Budget

02  
需求的问题  
Lack of Needs

03  
信任的问题  
Lack of Trust

04  
紧急的问题  
Lack of Urgency

# 金钱的问题

富贵很贵  
我没有钱，买不起  
有没有优惠？可以便宜点吗？  
你扣多少钱给我？  
我只有RM30,000 而已



# 金钱的问题



- 同意客户的看法
- 让客户感觉大家是一伙人
- 先认同再分析



# 金钱的问题



- 富贵产品价位很广，  
从RM5千 ~ RM50千，高达RM50万都有。
- 见证分享（成交客户的经历）
- 保障，安心（马币一亿RHB信托基金）
- 31年老品牌

# 金钱的问题

好 贵 喔



! ! !

## 贵喔（话术1）

对，你说得对。在我还没接触富贵时，我也觉得富贵都是有钱人买的。后来我有位亲戚去世，他使用了富贵服务，我才知道真的很不同。

**真的一份钱一份货！**

她说：这里环境舒服，灵堂犹如5星级酒店。亲戚朋友来了都不想走，带小孩来也不怕，个个都问这里的价钱如何，环境比其他地方高雅很多。他们也想购买富贵配套。

主家也有面子啦，不会有寒酸的感觉。





## 贵喔（话术2）



对，你说得对。以前我也是这样想！我都觉得富贵都是有钱人买的。

当我了解后，原来富贵产品价格从RM10多干就可以买到，一个月才供Rm300++，而且零利息。

我以为其他墓园更便宜，原来差不多呀。我选富贵是因为看中它RM一亿信托保障，全马最大，保障最有信心。要买就买得安心点，你说对吗？

这东西要买就买好点，也就买一次，用久久。

## 贵喔（话术3）



我会根据你的budget，  
规划适合你要的东西，并帮你省钱，  
有些东西不需要就不要浪费钱。

我曾帮助过很多人做规划，全部都很满意。

**“价值不是价钱”**

你要买好点的，还是便宜的？

当然选择好的啦，别担心！

# 需求的问题



撒大海

01



还年轻，  
不需要

02



没那么快  
用到

03

# 需求的问题

当说要撒大海时，其实是因为他没有想过走后需要准备什么，也不知道风水墓地对他和后代有什么重要！

大部分人只是随便说说，敷衍你而已。

不要当真！！！切记。

大部分富贵的客户都曾经说过撒大海，最后还是买了富贵。

## 需求的问题

# 太年轻， 不必那么早买-1

对，你说对，以前比较少年轻人买，但现在越来越多年轻人买，因为时代进步了，而且有果王丰收奖励，你知道吗？

现在买，以后用，便宜又有钱赚。2025年开始就有回酬奖励，长达30年。

分享见证：有位大学生毕业后就买了。因为。。。

(事前规划的5大优势)

## 需求的问题



太年轻，  
不必那么早买-2

分享见证：

我有个朋友才25岁就买了骨灰灵位，你知道为什么吗？

他说以后要和家人在一起，现在好的骨灰灵位越来越少。现在不买，好位就会被别人选了。

# 信任的问题

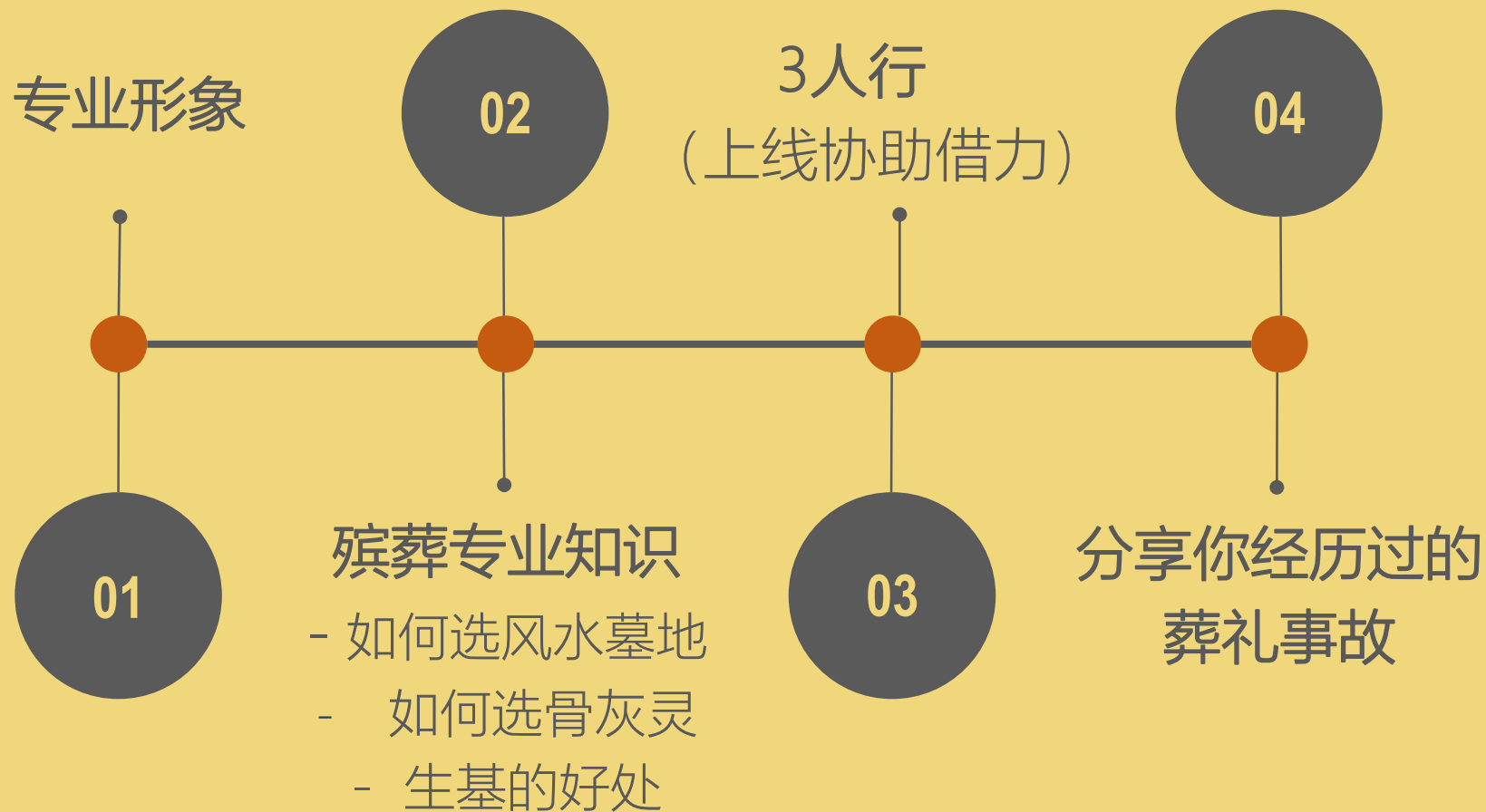
担心你不能  
提供好服务

对您没有  
信心



# 信任的问题

## 与客户建立信任





# 信任的问题



目的是让客户安心  
与您购买

安心 舒服

可以依赖你

专业的服务

以后发生事时  
你会帮忙

紧急的问题

为什么要  
那么早买

迟点先，  
以后才讲

## 紧急的问题



## 一定要现在买的 5大原因

- 优惠 – 高达30%
- 低首期 – RM 2,000
- 分期付款 – RM 300左右 / 一个月
- 0% 利息 – 无压力
- 以后会越来越贵 - 给例子

# 跟进方案

01 邀约TPOM

02 客户聚会




03 山庄导览

04 6星级酒店导览  
(N2)



最后彩蛋

# 销售5大禁忌

- 
1. 讲太多，讲太好
  2. 没耐性，脾气暴躁
  3. 不细心，心不在焉
  4. 无法兑现承诺
  5. 不负责任（成交后不理不睬）



龚家耀

Elton Kwong

Deputy General Manager

---

# 谢谢

**Creating Business Opportunity**

**Through Rejections**

**异议处理创商机**

