



Практическое руководство

33 ответа на возражения клиентов

Для психологов и помогающих
специалистов

Олеся Захарова

2026

Олеся Захарова

**33 ответа на возражения
клиентов. Практическое
руководство для психологов
и помогающих специалистов**

«Автор»

2026

Захарова О.

33 ответа на возражения клиентов. Практическое руководство для психологов и помогающих специалистов / О. Захарова — «Автор», 2026

Вы провели диагностику. Клиент рассказал свою историю, вы его выслушали и предложили терапию - а он говорит: «Дорого» или «Надо подумать» - и уходит. Знакомо? Это не про то, что вы плохой специалист, а про то, что вам не хватило слов. Эта книга - для психологов, которые хотят уверенно работать с возражениями клиентов. Внутри - 33 самых частых возражения: «дорого», «нет времени», «надо подумать», «я сама справлюсь», «муж не хочет меняться» - и к каждому живые ответы, которые не звучат как скрипт из книжки для продавцов. После них клиент не чувствует, что на него давят - но решение принимает сам. Вы не просто получите готовые фразы - вы поймёте логику, по которой строится ответ на любое возражение. Это как трансформер: что-то берёте целиком, что-то убираете, что-то перефразируете под себя. Эта книга - та самая шпаргалка, которая всегда будет под рукой. С ней вы будете увереннее на консультациях - и будете знать, что сказать. Для психологов, коучей и всех, кто работает с людьми.

© Захарова О., 2026

© Автор, 2026

Олеся Захарова

33 ответа на возражения клиентов.

Практическое руководство для психологов и помогающих специалистов

33 ответа на возражения клиентов

Практическое руководство

Для психологов и помогающих специалистов

Олеся Захарова

2026

Я не создаю оружие против клиента.

Я создаю мост между психологом и клиентом.

ВСТУПЛЕНИЕ

Коллега!

Меня зовут Олеся. Я психолог, больше трёх с половиной лет провожу диагностики в онлайн-центре семейной терапии. И за это время я потеряла немало клиенток, не потому, что плохо работала...а потому, что не знала, что сказать, когда слышала: «Дорого». «Надо подумать». «У меня маленькие дети». «Я в декрете». «Просто дайте рекомендации».

Я искала ответы: в интернете, в книгах, у коллег, однако находила только для коучей и продавцов - жёсткие, агрессивные скрипты. Психология - не про агрессию и не про давление, а про поддержку и понимание. Мне не хватало ответов, которые подходили бы мне - психологу, тогда я решила написать их сама. Так родилась эта книга.

И это было не просто решение, а внутренняя потребность: я чувствовала, что должна её написать, что она кому-то нужна, что кто-то её ищет так же, как искала я. И это чувство вело меня как на гребне волны с самого начала - и до последней страницы.

Эта книга родилась из моего опыта работы с женщинами. За годы диагностик я услышала сотни возражений, сомнений и страхов - и большая их часть звучала именно в женском голосе. Именно поэтому в книге ты встретишь фразы «муж», «подруга», «я сама», они не случайны - это живые слова моих клиенток, которые я слышала снова и снова. Если твой клиент - мужчина, или речь идёт о партнёре, просто замени слова в уме на свои, суть останется той же.

Данная книга - не догма, это скелет, который ты можешь наполнить своими словами. Это карта: ты смотришь на неё, выбираешь маршрут - но идёшь так, как чувствуешь.

Каждое возражение построено по единой цепочке:

- Шаг 1. Присоединение - показать клиенту, что ты слышишь и понимаешь его.
- Шаг 2. Проверка - уточнить, правильно ли ты понимаешь его ситуацию.
- Шаг 3. Обоснование - объяснить, почему важно посмотреть на ситуацию иначе.
- Шаг 4. Личный пример - поделиться опытом, чтобы снять страх.
- Шаг 5. Открытый вопрос - пригласить клиента к честному ответу.
- Шаг 6. Метафора - закрепить образ.
- Шаг 7. Поддержка - если клиент уходит «подумать» или «посоветоваться».

Ты можешь взять все шаги - или только часть, в зависимости от того, что происходит в разговоре. Нет двух одинаковых клиентов! Нет двух одинаковых разговоров! Доверяй себе, своему голосу, своей интуиции!

Я не сторонник сложных терминов и разговариваю с клиентами простым языком. Эту книгу пишу так же - просто, доступно, с метафорами, потому что когда объясняешь «по-человечески» - тебя слышат. А когда «осуществляется воздействие на эмоциональную сферу» - клиент закрывается.

И ещё! Ни один скрипт не даёт стопроцентной гарантии, что клиент скажет «да». Эти ответы дают другое: уверенность, что ты сделал всё возможное, не отступил, посеял зерно. Решение - всегда за клиентом, и это нормально.

И даже если он не купит сейчас - это не значит, что ты проиграл. Возможно, он запомнит ваш разговор и вернётся: через месяц, через год, а может - приведёт кого-то другого. Твоя задача - не продать любой ценой, а остаться в памяти тем человеком, который был рядом и не давил.

Ты заметишь, что в разных ответах иногда встречаются похожие фразы. Например, «Правильно ли я понимаю...» или «Или, возможно, есть другие сомнения?» повторяются, это сделано намеренно. Психологу не нужно запоминать 33 разных способа проверить клиента, достаточно освоить несколько универсальных инструментов, использовать их в разных ситуациях. Это не «одинаковость», а твой профессиональный стиль - ты исследуешь, а не штампуешь ответы. Повторяющиеся фразы становятся твоей опорой и помогают чувствовать себя увереннее в разговоре.

Возражения в этой книге - разные. Одно и то же возражение может звучать из разных состояний. «Муж ушёл» - это может быть боль, а может быть облегчение. Слушай не только слова, но и то, как они сказаны.

Держи эту книгу под рукой во время диагностики, открывай на нужном возражении и используй готовые ответы. Эта книга - твоя шпаргалка, твой справочник, твоя опора. Уверенность придёт с практикой.

Благодарности

Спасибо моим родителям - за то, что стали проводниками в эту жизнь. За то, что я могу её проживать и испытывать - и радости, и горести. И за то, что дожила до момента, когда пишу книгу, хотя никогда не думала, что стану автором.

Спасибо моему мужу и дочке - за то, что были рядом, давали воздух и возможность, а так же вдохновляли.

Особая благодарность - моей сестре. Она знала об этой книге от начала и до конца, всегда была рядом, даже на расстоянии, верила в меня и в то, что у меня получится. Она поддерживала меня без осуждения и иногда давала волшебного пинка, когда я останавливалась, когда мне казалось - всё, не могу больше.

Спасибо моим коллегам-однокурсникам, с которыми нас объединила психология. В написании данной книги есть и ваша заслуга. Идея этой книги уже жила во мне в виде маленькой искры, а на наших тёплых «Завтраках с психологом» вы помогли ей разгореться. Спасибо вам за поддержку, за веру, за то, что были рядом.

Спасибо моим клиентам - за доверие, за ваши возражения. Если бы не вы - не было бы ни опыта, ни материала для этой книги.

Спасибо основательнице нашего онлайн-центра - за веру в меня, за то, что доверила клиентов и позволила расти. До неё у меня не было опыта ни в психологии, ни в продажах. И спасибо жизненным обстоятельствам - за то, что свели меня с ней, благодаря этому я поменяла свою жизнь в корень.

И себе - за то, что не сдалась и довела начатое до конца, за то, что решилась поделиться тем, что наработала. Это было непросто, но я это сделала.

С уважением, Олеся

ГЛАВА 1. ДЕНЬГИ

Возражения этой главы - про деньги: «Дорого», «Нет денег», «Не могу себе позволить», «Дорого даже в рассрочку».

За этими словами часто стоит не отсутствие денег, а - страх. Страх - что не получится, что не окупится, что деньги уйдут - а результата не будет.

И ещё. Часто, когда клиент говорит «дорого» - это значит, что он не увидел ценность твоего предложения / продукта до конца. И тогда твоя задача - не спорить, не доказывать, что «это недорого», а просто помочь ему увидеть ценность, и тогда работать уже с этим.

Слушай не только слова. Слушай - что за ними.

Возражение 1. «Дорого»

Шаг 1. Присоединение

«Согласна, сумма не маленькая, и не у всех она в кармане лежит».

(пауза, понимающий кивок)

Шаг 2. Проверка

«Правильно ли я понимаю, что предложение тебе подходит и вопрос только в цене? Или, возможно, есть другие сомнения?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(После того как клиентка ответила)

Шаг 3. Обоснование

«С одной стороны, может показаться, что это дорого. Однако с другой - цена вполне обоснована. Например, если это [твой формат] - он даёт [ту ценность, которую даёт твой продукт], потому что [объясни, почему именно этот формат даёт такой результат]. В этом формате ты получаешь [конкретная выгода для клиента], а это сложно переоценить».

Шаг 4. Личный пример

«Честно скажу: я тоже когда-то думала, что это дорого. Но когда попробовала и убедилась на себе - поняла, что цена оправдана. Результаты работы меняют жизнь, иногда на 360 градусов».

Шаг 5. Открытый вопрос

«А что именно ты вкладываешь в слово "дорого"?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

Шаг 6. Метафора

«Знаешь, как часто бывает: мы пытаемся сэкономить, а в итоге платим дважды. Как с дешёвыми сапогами, которые разваливаются через месяц, или с ремонтом, который через год приходится переделывать. Так и здесь: иногда кажется, что дорого, а на самом деле - это инвестиция в результат, который не придётся переделывать».

Возражение 2. «Нет денег»

Шаг 1. Присоединение

«Да, я понимаю. Такую сумму достать не все могут, и не каждый может позволить ее себе сразу».

(пауза, понимающий кивок)

Шаг 2. Проверка

«Правильно ли я понимаю, что предложение тебе подходит и вопрос только в деньгах? Или, возможно, есть другие сомнения?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(После того как клиентка ответила)

Шаг 3. Обоснование

«Часто за словами „нет денег“ стоит не отсутствие суммы, а страх: что не получится, что не окупится, что деньги уйдут - а результата не будет. И это нормально».

Шаг 4. Личный пример

«Я знаю по опыту: иногда просто не замечаю, как нахожу кучу причин, чтобы не включаться. Это не плохо - это просто мой страх: "а вдруг не получится". Главное - честно себе в этом признаться. Я через это проходила и брала рассрочку, потому что понимала: если не сейчас, то когда? И это сработало».

Шаг 5. Открытый вопрос

«А фраза "нет денег" - это для тебя просто про отсутствие суммы или за этим стоит что-то другое?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

Шаг 6. Метафора

«Знаешь, иногда мы откладываем решение, потому что боимся. А потом жалеем, что не сделали шаг раньше».

Возражение 3. «Не могу себе позволить такую дорогую покупку»

Шаг 1. Присоединение

«Я слышу тебя. Мы часто отдаём себя другим, а на себе экономим. Это такая привычка - себя оставлять на потом. И иногда мы даже не замечаем, как это становится нормой».

(пауза, мягкий взгляд)

Шаг 2. Проверка

«Правильно ли я понимаю, что предложение тебе подходит и вопрос только в деньгах? Или, возможно, есть другие сомнения?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(После того как клиентка ответила)

Шаг 3. Обоснование

«Иногда за "не могу себе позволить" стоит не отсутствие денег, а то, что мы не разрешаем себе тратить на себя. И это не про эгоизм, это про то, что мы тоже важны».

Шаг 4. Личный пример

«Я тоже долго не решалась тратить на себя. Казалось, что это дорого, что я этого не достойна. Однако когда я разрешила себе этот шаг - поняла, что это одна из самых лучших инвестиций в себя, в своё будущее. Это было моё личное открытие».

Шаг 5. Открытый вопрос

«Что для тебя значит "не могу себе позволить"? Это про деньги? Или про то, что не разрешаешь себе тратить на себя? Или про что-то ещё?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

Шаг 6. Метафора

«Знаешь, как с цветком? Если его не поливать - засохнет. А если поливать - расцветает. Так и мы».

Возражение 4. «Дорого даже в рассрочку»

Шаг 1. Присоединение

«Понимаю. Даже когда разбиваешь сумму на части - она всё равно кажется большой. Это нормально».

(пауза, спокойный взгляд)

Шаг 2. Проверка

«Правильно ли я понимаю, что предложение тебе подходит и вопрос только в деньгах? Или, возможно, есть другие сомнения?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(После того как клиентка ответила)

Шаг 3. Обоснование

«Посмотри: ежемесячный платёж по рассрочке - это примерно как одна чашка кофе в день, если это действительно так для тебя. Не больше. При этом первый платёж - только через месяц. То есть тебе не нужно ничего платить прямо сейчас. Ты просто делаешь шаг - а платить начнёшь потом».

Шаг 4. Личный пример

«Я знаю по опыту: иногда за этим страхом стоит не нежелание платить, а страх "а вдруг я не смогу?". И это нормально. Я сама так боялась. Однако когда я решилась и оформила рассрочку - поняла, что это был не долг, а шаг к себе. И я ни разу не пожалела».

(пауза. Ждём ответ клиентки)

Шаг 5. Открытый вопрос

«Что именно тебя смущает в рассрочке?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

Шаг 6. Метафора

«Представь, что ты идёшь в гору. Можно идти рывком - тяжело, но быстро. А можно шаг за шагом - спокойно и уверенно. Рассрочка - это как раз шаг за шагом. Ты не прыгаешь в пропасть, ты просто делаешь первый шаг».

Возражение 5. «Не хочу связываться с банками»

Шаг 1. Присоединение

«Понимаю. Для многих слово "банк" звучит как что-то сложное, с чем не хочется иметь дело. Это нормально - относиться к этому с осторожностью».

(пауза, спокойный взгляд)

Шаг 2. Проверка

«Правильно ли я понимаю, что предложение тебе подходит и вопрос только в том, что это через банк? Или, возможно, есть другие сомнения?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(После того как клиентка ответила)

Шаг 3. Обоснование

«Я понимаю твоё нежелание. Однако это не кредит, а просто способ оплаты частями - без переплат и скрытых комиссий. И это даёт возможность сделать шаг сейчас, не откладывая решение на потом».

Шаг 4. Личный пример

«Я сама долго не доверяла банкам. А когда попробовала - поняла, что это просто инструмент, который нужен мне сейчас. Ничего страшного в этом нет».

Шаг 5. Открытый вопрос

«А что тебя останавливает - сама процедура или что-то другое?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(Если клиентка категорически против банков)

Шаг 6. Запасной вариант - внутренняя рассрочка

«Могу предложить внутреннюю рассрочку - минуя банки. Ты вносишь первый платёж - например, 10–15 тысяч рублей, оставшуюся сумму мы разбиваем на 2–3 платежа. Если передумаешь - предоплата возвратная. Рассказать подробнее?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

Шаг 7. Метафора

«Как часто мы жалеем не о том, что купили, а о том, что так и не решились попробовать».

Возражение 6. «Я не работаю / я в декрете / деньги у мужа»

Возражение 6.1. «Я не работаю»

Шаг 1. Присоединение

«Понимаю. Когда у тебя нет постоянного дохода, любые траты на себя заставляют задуматься. Это нормальное желание - быть уверенной, что деньги потрачены не зря».

(пауза, мягкий взгляд)

Шаг 2. Проверка

«Правильно ли я понимаю, что предложение тебе подходит и вопрос только в том, что ты сейчас не работаешь? Или, возможно, есть другие причины?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(После того как клиентка ответила)

Шаг 3. Обоснование

«Я понимаю твою неуверенность. Однако важно помнить: проблема, с которой ты пришла, не решится сама собой. Чем дольше откладывать, тем сложнее будет с ней справиться. Поэтому важно начать с малого - уже сейчас».

Шаг 4. Личный пример

«Я знаю это состояние, когда кажется, что сначала надо заработать, а потом уже вкладывать. Это как синдром отложенной жизни - мы очень часто откладываем важные решения на потом. Я сама так делала: откладывала, ждала, думала - вот сейчас заработаю, и тогда... А потом я поняла, что это "потом" может просто не наступить. И когда я начала вкладывать в себя - у меня появилось больше сил, уверенности в себе и в завтрашнем дне. Это был шаг, который изменил всё».

Шаг 5. Открытый вопрос

«А что именно тебя останавливает в принятии решения - то, что сейчас нет дохода, или есть ещё что-то?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

Шаг 6. Метафора

«Знаешь, как с инструментом: хороший остаётся с тобой надолго. Инвестиция в себя - это такой же инструмент. Он остаётся с тобой, даже когда временные трудности проходят».

Возражение 6.2. «Я в декрете»

Шаг 1. Присоединение

«Понимаю. Декрет - это время, когда доходов нет, а трат много. Любые расходы на себя, а не на ребёнка, вызывают сомнения. Это действительно непросто».

(пауза, мягкий взгляд)

Шаг 2. Проверка

«Правильно ли я понимаю, что моё предложение тебе подходит и вопрос только в том, что ты сейчас в декрете и у тебя нет своего дохода? Или, возможно, есть другие причины?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(После того как клиентка ответила)

Шаг 3. Обоснование

«Я понимаю твою неуверенность. Декрет - это и так время большой нагрузки и неопределённости. И в этом состоянии особенно сложно думать о себе. Однако важно помнить: проблема, с которой ты пришла, не решится сама собой. Чем дольше откладывать, тем сложнее будет с ней справиться. Поэтому важно начать с малого - уже сейчас».

Шаг 4. Личный пример

«Я тоже была в декрете. И помню это чувство, когда кажется, что все деньги должны идти на ребёнка, а на себя - только остатки. Я взяла рассрочку - и это был шаг, который изменил моё состояние и дал мне опору. Я не стала откладывать и ждать, когда выйду из декрета и появится свой доход. Сумма ежемесячного платежа оказалась не такой обременительной, как я боялась».

Шаг 5. Открытый вопрос

«А что именно тебя останавливает в том, чтобы сделать этот шаг сейчас?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

Шаг 6. Метафора

«Знаешь, как с семенами? Ты не видишь сразу, как они прорастают. Но если ты их посадила и поливаешь - они обязательно дадут ростки. Так и вложение в себя: результат не всегда виден сразу, но он обязательно будет».

Возражение 6.3. «Деньги у мужа»

Шаг 1. Присоединение

«Понимаю, когда деньги у мужа - просить бывает непросто. Это вызывает и неловкость, и сомнения, а иногда и страх - что не поймут или что придётся оправдываться».

(пауза, мягкий взгляд)

Шаг 2. Проверка

«Правильно ли я понимаю, что предложение тебе подходит и вопрос только в том, что тебе нужно просить у мужа?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(После того как клиентка ответила)

Шаг 3. Обоснование

«Я понимаю это чувство. Однако важно помнить: когда мы вкладываем в себя - мы становимся увереннее и спокойнее. А когда мама в ресурсе - вся семья чувствует себя лучше. Это не просто трата, это вклад в будущее и спокойствие всей семьи».

Шаг 4. Личный пример

«У меня тоже есть такой опыт. И я знаю, как тяжело бывает сделать этот шаг. Правда именно он стал для меня точкой роста. Просить - это сложно, но это навык, который открывает новые возможности. И этот опыт - бесценный».

Шаг 5. Открытый вопрос

«Что именно тебя останавливает - страх, что муж не поймёт, или что-то ещё?»

(пауза. Ждём ответ клиентки)

(Если клиентка говорит: «Я пойду просить у мужа»)

Шаг 6. Поддержка в разговоре с мужем

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.