

САХАЛИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ СОЮЗ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРОФСОЮЗОВ



Работа с возражениями

Кознов Александр Сергеевич,
Председатель
Сахалинского областного союза
организаций профсоюзов

г. Южно-Сахалинск, 30.08.2024 г.

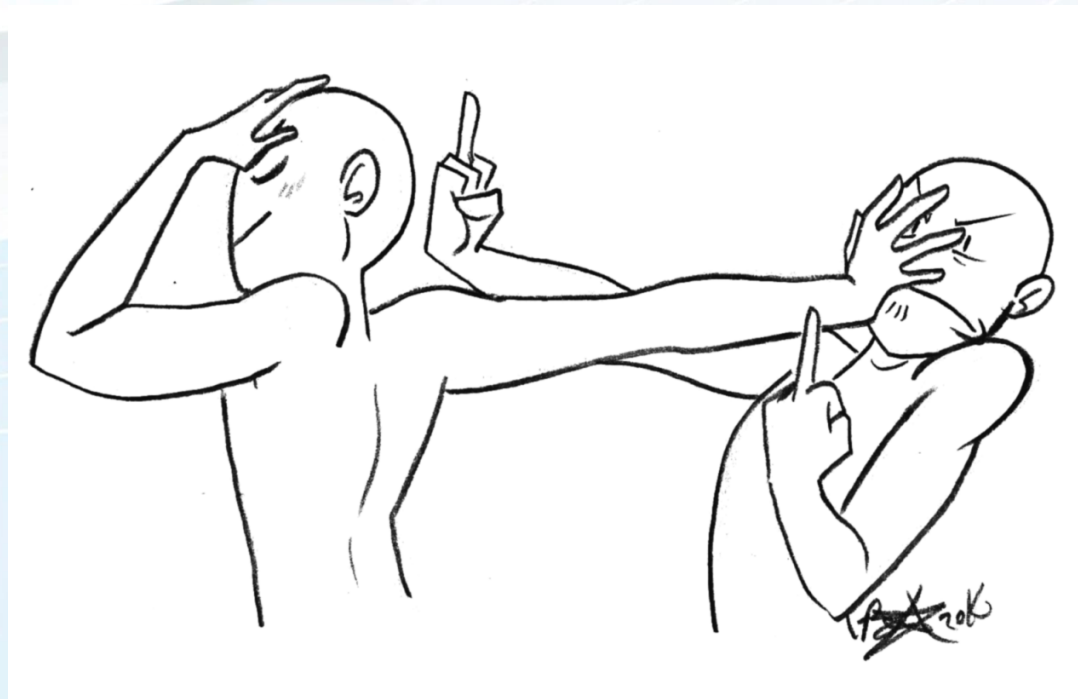
☎ 8-4242-72-72-44

📍 г.Южно-Сахалинск,
пр. Мира, 113, оф.41
🌐 WWW.SAKHPROF.RU





Что такое ВОЗРАЖЕНИЕ?



Возражение – обоснованное отрицание мысли, положения, утверждения, предложения



Виды возражений и их причины



Истинные (действительно являются причиной сомнения)

Ложные (не являются реальной причиной сомнения)

С чем связаны	С непониманием выгоды	С непониманием целесообразности предложения	С отсутствием доверия/контакта
Пример	И почему я должен вступать в ПРОФСОЮЗ?	Зачем мне отдавать 1%?	ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ: Всё это не правда! Все только говорят! А вот я слышал.... ОТГОВОРКИ: Я подумаю...Мне нужно время....и т.п.
Когда возникают	Недостаточно убедительно (развёрнуто) донесено предложение	Когда предложение не опирается на потребности/интересы	В большей степени тогда, когда не был установлен соответствующий контакт
Что делать	Качественная презентация	Выявление потребностей/интересов	Установка контакта/предрасположенности



Техника работы с возражениями



☎ 8-4242-72-72-44

📍 г. Южно-Сахалинск,
пр. Мира, 113, оф. 41
🌐 WWW.SAKHPROF.RU



Алгоритм работы с возражениями



1. Узнать причину возражения

В чём причина? Почему вы не готовы дать согласие?

2. Проверить возражение на единственность (если не единственное, выявить наиболее важное)

*Это единственное, что Вас останавливает? Это всё...?
Что из этого наиболее важное для Вас?*

3. Уточнить, конкретизировать (если суть возражения была не совсем понятна)

*Что Вы имеете ввиду?
С чем Вы это сравниваете?
С чем это связано? Что именно Вас смущает?*

4. Присоединиться, высказав понимание/согласие

*Я вас понимаю...
Разделяю чувство Вашего беспокойства...
Вы во многом правы...
Согласен с Вами...*

5. Аргументировать

Презентация с выбранным способом

6. Запросить обратную связь

*Что Вы об этом думаете?
Как вы оцениваете такое предложение?*





Ошибки

- **Вступление в спор**
- **Раздражённость**
- **Употребление слова «Возражение» и других слов раздражителей**
- **Ответы на вопросы открытым противоречием (*Вы ошибаетесь! и т.п.*)**
- **Отсутствие подкреплённых аргументов**
- **Прямое согласие с возражением**



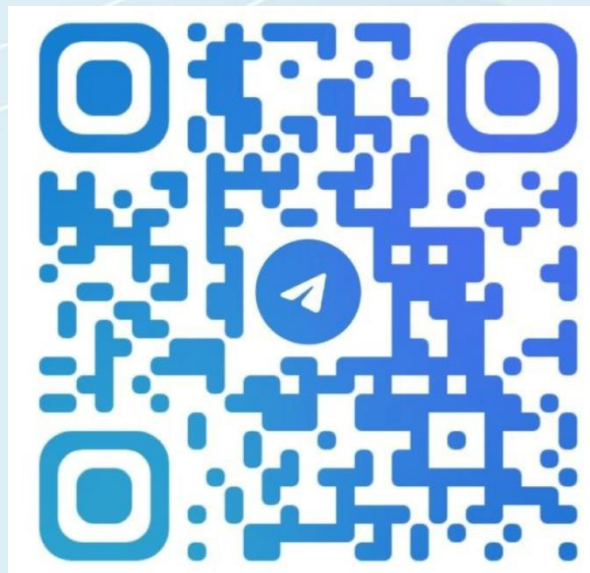
Важно понимание, что получение





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Подписывайтесь на наш ТЕЛЕГРАМ – канал!



☎ 8-4242-72-72-44

📍 г.Южно-Сахалинск,
пр. Мира, 113, оф.41
🌐 WWW.SAKHPROF.RU

