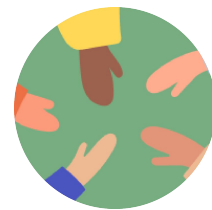


Как работать с возражениями?



При работе с возражениями главный секрет — оставаться на стороне собеседника. Вам нужно стать его союзником и постепенно убедить в пользу ваших предложений.

1

Выслушать и понять

Для начала выслушайте. Так вы покажете, что вам важно узнать мнение человека, и заодно поймете, какой стратегии придерживаться в отработке его возражения. Постарайтесь вникнуть в его опасения: почему для него важно именно это, как это затрагивает его жизнь, какие альтернативы можно ему предложить. С самого начала важно выстраивать доверительные отношения с собеседником и вести себя соответственно — вежливо, с пониманием, соглашаясь с доводами.

2

Присоединиться

С помощью техники присоединения вы показываете, что понимаете человека и находитесь на его стороне. Начать можно со слов «понимаю», «вы правы», «это верно», «действительно». Дальше можно немного перефразировать его слова — это покажет, что вы внимательно его слушаете. Можно задать открытые уточняющие вопросы — это поможет скорректировать свою стратегию отработки возражения и раскрепостить человека.

3

Ответить на возражение

На этом этапе вы непосредственно отработываете возражение. Если у вас есть аргументы в пользу своих предложений — приведите их, либо предложите альтернативные решения.

4

Удостовериться в понимании

На этом этапе нужно уточнить, как собеседник вас понял. Возможно, в процессе у него появились новые вопросы или возражения, которые также придется проработать. Спрашивайте вежливо, но твердо. Это должно выглядеть как помощь, а не как уговоры.

5

Достичь договоренностей

Многие забывают или боятся предлагать дальнейшие решения и достигать договоренностей, ждут реакции собеседника — это критическая ошибка. Очень важно предложить человеку следующие шаги и договориться о дальнейших совместных действиях.