

Презентация тренинга «Работа с возражениями и сопротивлениями»

- Индивидуальный предприниматель,
бизнес-тренер, консультант, коуч
- Вейде Михаил Нахимович
- т.89193748100;
- ternii66@yandex.ru;
- www.delo2012.ru



Вейде Михаил Нахимович

- Предприниматель, консультант, бизнес-тренер, коуч, преподаватель, GR-менеджер.
- Профессиональный опыт:
- 15 лет – опыт проведения тренингов и семинаров;
- 30 лет – преподавательской, консультационной и предпринимательской работы.
- Автор и ведущий курсов, семинаров, тренингов:
 - *«Деловая риторика», «Психология продаж», «Офисная дипломатия», «Ведение коммерческих переговоров», «Основы рекламы и PR», «Деловой этикет», «Организация предпринимательской деятельности», «Как найти работу быстро», «Телефонные переговоры», «Деловая самопрезентация», «Работа с возражениями», «Речевая самооборона» и др.*

Деловое общение

- *«Умение общаться с людьми - это товар, который можно купить точно так же, как сахар или кофе. И я заплачу за него больше, чем за любой другой товар.»*



Джон Рокфеллер

Что такое «Возражение»?

- Возражение – довод, мнение против чего-нибудь, выражение несогласия с чем-нибудь или кем-нибудь.
- Возразить – сделать возражение, заявить о своём несогласии.



Феномен возражений и сопротивлений

Появление возражений – это:

- Нормальная психологическая реакция собеседника.
- Движение мысли собеседника, его стремление лучше понять смысл того, что ему сказано.
- Стремление партнёра переложить на собеседника выбор варианта действий и последствий от этого выбора.
- Желание купить/приобрести/получить/потребовать предмет разговора. Чем больше возражений – тем сильнее желание.

Работа с возражениями

Умение работать с возражениями – это:

- Отношение к партнёру как к равному себе
- Информационная помощь профессионала
- Превращение возражений в дополнительную аргументацию в свою пользу



Возражения и сопротивления

Типы психологического сопротивления

Обиды, переживания и/или предубеждения.

- Цены и траты.
- Сопротивление изменениям.
- Сопротивление недостаточности предложения, когда потребность удовлетворяется не полностью.
- Сопротивление насыщения, когда предложение уже полностью закрыто.
- Негативный опыт.



Техника работы с возражениями и сопротивлениями

- «Избегание катастрофы»

Возражения и сопротивления

- Главный итог работы с возражениями и сопротивлениями – их превращение в свою дополнительную аргументацию!!!



Всем успеха!

