

A large, thick black L-shaped frame surrounds the central text. The top horizontal bar is on the left, the left vertical bar is on the left, and the bottom horizontal bar is on the right, with a vertical bar on the right side.

ТРЕНИНГ ПО ПЕРЕГОВОРАМ

Подготовили: Иванова А., Чехов А. 14-40(2)

Упражнение «Камень, ножницы, бумага»



Упражнение «Апокалепсин»



Тема нашего занятия: «Работа с возражениями»

Наиболее трудные переговоры — те, в процессе которых отказывают, не выдвигая никаких возражений.

Причины возражений

Рациональные причины возражений:

1. Недостаток информации о Вас и ваших намерениях или же приписывание им другого смысла;
2. Страх потерять больше, чем приобретешь;
3. Желание получить больше информации и аргументов в пользу вашего решения.

Эмоциональные причины возражений:

1. Сопротивление воздействию другой стороны (не хочет уступать);
2. Сопротивление новшествам, изменениям (консерватизм);
3. Демонстрация собственной значимости;
4. Проявление враждебности (соперничество, связано с первой причиной);
5. Желание быть на 100% уверенным в выборе решения.

Алгоритм работы с возражениями

1. Выслушать;
2. Принять возражения;
3. Выяснить причины возражения;
4. Проверка на истинность/ложность возражений;
5. Ответ на возражение – аргумент;
6. Удостовериться, что вопрос решен.

Заключение

Несмотря на сложности, создаваемые возражениями, они дают возможность глубже понять потребности и мотивы другой стороны, что в дальнейшем увеличивает вероятность достижения вами желаемого результата переговоров.

Спасибо за внимание!