

# **РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ**

## 5 составляющих МАСТЕРСТВА РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

1.Что такое возражения. В чем их суть. Чем они полезны.

2.Почему люди возражают. Знание причин возражений.

3.Правильное отношение к возражениям

4.Техника работы с возражениями

5.Знание основных, наиболее часто встречающихся возражений

- Как вы думаете, какие из этих составляющих являются наиболее важными?



# Главное - ПРАВИЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ВОЗРАЖЕНИЯМ!

Именно понимание того,

**ЧЕМ** являются возражения и **ПОЧЕМУ** люди возражают, формирует **ПРАВИЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ВОЗРАЖЕНИЯМ**, которое помогает развивать в себе терпимость к мнению других, убедительность, настойчивость и уверенность в своем успехе.

Чем раньше и глубже вы осознаете то,

что скрывается за возражениями:

тем меньше будете огорчаться, встречая их на своем пути =>

тем больше шансов действовать дальше =>

тем быстрее получите вдохновляющий результат =>

который поможет с утроенными усилиями

идти вперед к своей Мечте.

**ВОЗРАЖЕНИЯ –  
ЭТО ЕСТЕСТВЕННОЕ СОПРОТИВЛЕНИЕ  
ВО ВРЕМЯ ДВИЖЕНИЯ К ЦЕЛИ**

**(ВСЕ ЛУЧШЕЕ СТОИТ УСИЛИЙ!)**

**ВОЗРАЖЕНИЯ –ЭТО  
ВАЛЮТА УСПЕХА В «INCRUISES»  
(У КАЖДОЙ ЦЕННОСТИ ЕСТЬ ВАЛЮТА)**

**ВОПРОС:** Какому количеству человек  
(в среднем)  
необходимо рассказать о компании,  
**ЧТОБЫ ОДИН ЧЕЛОВЕК  
СТАЛ ВАШИМ ПАРТНЕРОМ?**

**НО ПОМНИТЕ: У КАЖДОГО СВОЯ  
ИНДИВИДУАЛЬНАЯ  
СТАТИСТИКА.**

**И она улучшается по мере набирания  
профессионального опыта!**

# ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО НАРАБОТКА СТАТИСТИКИ



**ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО ГАРАНТИЯ  
ТОГО, ЧТО РЫНОК НЕ БУДЕТ  
НИКОГДА ПЕРЕНАСЫЩЕН  
ПАРТНЕРАМИ**





**ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО ФИЛЬТР  
БИЗНЕС-ПАРТНЕРОВ**

# **ВОЗРАЖЕНИЯ – ЭТО ТРЕНИНГ ЛИЧНОСТНОГО РОСТА**



**ВОЗРАЖЕНИЕ – ЭТО СИГНАЛ «УГОВОРИ  
МЕНЯ! МНЕ НЕ ХВАТАЕТ АРГУМЕНТОВ!»**



**ВОЗРАЖЕНИЕ – ЭТО ВОПРОС!**

**(ЗАДАННЫЙ В НЕПРИЯТНОЙ (часто) ДЛЯ ВАС  
ФОРМЕ)**



# ПРИЧИНЫ ВОЗРАЖЕНИЙ

Основных ПРИЧИН возражений на предложение накапливать или начать бизнес с «ИНКРУЗЕС» всего 3.

1. Нежелание выходить из «зоны комфорта».
2. Неверная оценка своих шансов на Успех
3. Искаженное представление о нашем бизнесе



## **Основные ПРИЧИНЫ возражений на предложение стать клиентом INCRUISES**

- 1. Нет потребности**
  - 2. Нет доверия**
  - 3. Ограниченные средства**
  - 4. Страх неудачного решения**
  - 5. Недостаток информации**
  - 6. Недостаток внимания**
- (Помните, возражения – это на 90% скрытый вопрос)**

# **ПРАВИЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ** **К ВОЗРАЖЕНИЯМ**

Правильное отношение –  
ЭТО ПОНИМАНИЕ ЧТО ТАКОЕ  
ВОЗРАЖЕНИЕ,  
ЧЕМ ОНО ПОЛЕЗНО И В ЧЕМ  
ИСТИННАЯ  
ПРИЧИНА ВОЗРАЖЕНИЯ.

Это набор утверждений, знаний, выводов:

1. Возражение – это плата за усовершенствование.

Это валюта успеха.

2. Возражение- это наработка статистики.

Каждый отказ приближает меня к моему партнеру.

3. Возражения вырабатывают во мне

положительные лидерские качества.

Я становлюсь уверенней, убедительней,

авторитетней, красноречивее, обеспеченнее.



5. Я знаю истинную причину Возражений. Люди выражают свое необъективное мнение.
6. Возражения не означают, что этот бизнес или путешествия не нужны этому человеку. Возможно не сейчас, из-за каких либо причин
7. Возражения – это вопрос, заданный в особой форме.
8. Возражения – это сигнал «Уговори меня! Мне не хватает аргументов!»

# ТЕХНИКА РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

## ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО:

**Никогда не спорьте и никогда не нападайте на человека.**

**Помните о главном принципе работы в «INCRUISES»:**

*Относись к другим так, как хочешь, чтобы они относились к тебе.*

**Отвечая на возражения, основывайтесь на фактах и проверенной информации.**

## **ГЛАВНОЕ УМЕНИЕ В РАБОТЕ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ :**

**Умение задавать вопросы и слушать.**

**Всегда внимательно и одобрительно выслушивайте человека.**

**Важно присоединиться и создать атмосферу доверия.**

**Важно понять «почему?» Что это – сомнения, вопросы или собеседнику сложно прямо ответить «нет».**

## **ГЛАВНЫЙ СЕКРЕТ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ:**

**Чем больше у человека сила желания, тем меньше он возражает!**

**Зажгите в человеке большую силу желания и он не будет возражать!**

**Грамотное преодоление возражений – это не отрицание, парирование, переубеждение или уговаривание.**

**Это способ показать собеседнику, каким ВЫ ВИДИТЕ решение в этой ситуации и дать возможность самому принять правильное решение.**

**Возражения делятся на 2 типа:**

**СКРЫТЫЙ ВОПРОС  
И  
ОТГОВОРКА**

## Скрытый вопрос

**Возражения – это на 90% скрытый вопрос!**

За таким возражением присутствует интерес к теме разговора.

Человек проявляет любопытство.

Иногда форма возражения бывает категоричной.

Но всегда человек настойчив в своем вопросе и заинтересован в вашем ответе.

**ОТВЕЧАЙТЕ ПО СХЕМЕ:**

**1. Озвучьте вопрос:**

**-Верно ли я понимаю?**

**2. Выскажите одобрение, комплимент**

**-Хороший вопрос!**

**3. Присоединение**

**- Я понимаю, что вы чувствуете**

**- Я тоже так считал, думал**

**4. Ответ**

**- И знаете, что я обнаружил? (Приводим аргументы)**

**5. Возвращайтесь к своему предложению**

**- Если я ..., то ты...**



# ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ



- Я правильно поняла, что вы знакомы с компанией «Инкрузес»?
- Я рад, что встретила с человеком, который умеет хорошо считать свои деньги!
- Я Вас отлично понимаю.
- Мне тоже раньше казалось, что у круизов высокая цена.
- И знаете, что я понял, когда изучил документы и маркетинг?  
Результат, который я получила того стоит! Когда мы путешествуем, мы счастливы и успешны.  
Вы согласны? Поэтому покупать туры в турагентстве, все равно что выбрасывать деньги на ветер, вы переплачиваете и даже отдаете кредиты.
- К тому же, когда я подсчитал, сколько я тратил на путешествия раньше, получилось что Инкрузес выигрывает по качеству, сервису, насыщенности
- Я понял, что лучшая экономия – это профессиональный подход к своему отдыху, использование современных способов путешествий.
- Если мы с вами предположим что вы стали частью компании, что бы вы выбрали? Стать партнером и строить бизнес, или путешествовать по ценам вполонину меньше и в рассрочку? Какая возможность привлекает Вас больше всего?
- Какой уровень цен приемлем для Вас? Давайте высчитаем разницу в месяц, в день. Как Вы думаете 200 рублей в день это много за путешествия 2-3 раза в год на белоснежных роскошных лайнерах?
- Если я расскажу как стать бизнес-партнером компании, развивать бизнес, повышать качество и уровень своей жизни это было бы тебе интересно? Рассматриваете для себя новые возможности?

## **А если возражение - это только **ОТГОВОРКА?****

**Отговорка- это следствие отсутствия желания!**

Человек не проявляет интереса к теме, «отмахиваясь» отговорками. Отговорка часто произносится с иронией, пренебрежением: «Да ну!...»..

**НЕ НАДО ПЕРЕУБЕЖДАТЬ!  
НАДО ВКЛЮЧИТЬ ЖЕЛАНИЯ И ПЕРЕВЕСТИ ОТГОВОРКУ В  
СКРЫТЫЙ ВОПРОС.**

**Как «включить» желания?**

**Выбирайте любой из методов:**

## 1.«Задумайся...»:

Как бы ты хотел жить НА САМОМ ДЕЛЕ?.....

Хотел бы ты... иметь....., жить в ....., отдыхать  
семьей 3-4 раза в год....

Что изменится в твоей жизни, когда ты будешь  
зарабатывать...руб. в мес.

## 2. «Возмущающие» вопросы:

Неужели тебя НА САМОМ ДЕЛЕ устраивает....

Неужели ты хочешь продолжать...

Неужели ты согласен, чтобы пролетали ГОДЫ, а ты.....

### **3. «Открой глаза!...»:**

**Посмотри, как интересна жизнь...какие машины...какие страны...какие возможности...**

**Надо просто действовать!**

### **4. «Включить воображение»:**

**Представь себе...(рисуйте картинки будущей реальности). Давай представим...**

**Что ты будешь чувствовать тогда?...**

### **5. Собственный опыт:**

**Посмотри на меня...**

**Я как и ты....И я....**

**Давай вместе....**

**Далее отвечайте по уже знакомой схеме!**

- **Уточните вопрос** -Правильно ли я понимаю?.....
- **Комплимент** -Выскажите одобрение, комплимент
- **Присоединение** -Я Вас хорошо понимаю.. Я тоже....  
(Знаю людей, кто также...)
- **Аргументированный ответ** -И знаете, что я обнаружил?
- **Предложение** -Если я ..., то Вы...

**Выучите** наизусть ответы на основные возражения.

### **Репетируйте**

Попросите кого-нибудь (как насчет мужа, друзей или зеркала в ванной?) проиграть эти возражения с вами.

### **Практикуйте**

Привлеките партнеров/друзей к помощи, сделайте карточки с возражениями, написанными на одной стороне и ответами на другой..

Исходя из собственного опыта, записывайте варианты ответов, которые кажутся вам наиболее верными.



- **Чем более профессионально Вы общаетесь с человеком, тем меньше возражений у него возникает.**

**Если Вы не знаете ответ, скажите: «Спасибо, что Вы сказали об этом (затронули эту тему).**

**Я уточню у Лидера и обязательно сообщу Вам.**

**Вам удобно будет, если я позвоню в...**

**Во время звонка используйте схему разговора и вернитесь к своему предложению**

**Стать путешественником или партнером компании**



**Научитесь профессионально работать с  
возражениями, и Вас ждет грандиозный  
успех!**

