

ТЕХНИКИ ОТВЕТОВ НА ВОПРОСЫ



Ответы на вопрос – не экзамен

- ▶ Вы не обязаны знать всего
- ▶ Вы не обязаны отвечать на все вопросы
- ▶ Вы можете переадресовать вопрос другому специалисту

Не наказывать за вопрос

Публика – это единое целое. Оскорбляя человека за его вопрос, вы оскорбляете всю публику.



Проводите профилактику

«Рад буду ответить на ваши вопросы.
Особенно на каверзные»

Таким образом, каждый, задающий вам каверзный вопрос, окажется с вами в ситуации взаимодействия, а не противостояния.



Уточняйте, если вопрос не понятен

- ▶ Попросите повторить вопрос
- ▶ Повторите вопрос сами, как вы его поняли
- ▶ Попросите несколько минут на размышление, за это время либо найдете, что ответить, либо аудитория забудет вопрос

Управляйте поступлением вопросов

- 1) Обозначьте правила игры.
- 2) Порядок задавания вопросов регулируется очередностью рук.
- 3) Получив вопрос обсуждение, которого будет неинтересно публике. Предложите обсудить его с задающим после выступления.
- 4) Сами решайте, когда ответы на вопросы пора прекратить.
- 5) Отвечайте только на вопросы. Не ввязывайтесь в дискуссии.

Поощряйте вопросы

- ▶ Подтолкните словами «Итак, первый вопрос...»
- ▶ Давайте слово, заметив малейшее движение
- ▶ Попросите знакомых задать первый вопрос
- ▶ «Перед началом выступления мне задали такой интересный вопрос..»

Ответ на вопросы

- ▶ Не перебивайте спрашивающего, даже если с первых слов поняли вопрос
- ▶ Отвечайте кратко
- ▶ Если вопрос задан нечетко или тихо, повторите его для всех
- ▶ Не бойтесь признать, что вы смущены или растеряны.

Оценивайте вопросы

- ▶ Нельзя наказывать за вопросы, нельзя не благодарить за них.
- ▶ Поблагодарите спросившего хотя бы взглядом.
- ▶ Оценивайте даже негативные вопросы



Угадывайте вопросы

Не начинайте со слова «Нет»

- ▶ Когда вы начинаете ответ с этого слова, задавший вопрос уже слушает вас скептически.
- ▶ Аудитория не слышит важных вещей после этого слова.

- ▶ Вы можете угадать до 50-70% всех заданных вам вопросов



ТЕХНИКИ ОТВЕТОВ НА ВОПРОСЫ

