



**Исполнители возражают:  
7 универсальных формул  
МГНОВЕННЫХ ОТВЕТОВ**

Георгий Цеплаков  
23.07.20

## План на сегодня

- ❑ Психология возражений
- ❑ Возражения среди других реакций исполнителей
- ❑ Почему естественные реакции на возражения часто не срабатывают
- ❑ Бумеранги возражений: 7 универсальных формул

## Правила

- Говорить постараюсь динамично
- Помехи связи / не понятно: пишем в чат 😊
- Паузы для вопросов
- Время – 1 час 20 минут

## Познакомимся



## Георгий Цеплаков

- Специалист по быстрому включению людей в работу
- Специализируюсь на неприятной и непонятной работе + ситуация изменений
- Управленческий опыт – более 12 лет
- Практик: провожу более 60 консалтинговых и обучающих проектов по вовлечению людей ежегодно по всей России
- Преподаю в двух школ МВА
- Веду живые тренинги **по теме УПРАВЛЕНИЕ** с 2007 года
- Модерирую Сессии Стратегического Планирования с 2009 года
- **80% тренингов ведут к повторному обращению**
- Обучаю руководителей, HR-специалистов, специалистов по обучению, лидеров проектов, ответственных за освоение новых технологий

Работал на регулярной  
основе



Тюменский  
кардиологический  
центр



Ямал-Регион  
ТЕЛЕРАДИОКОМПАНИЯ



Ростелеком



СИНАРСКИЙ  
ТРУБНЫЙ  
ЗАВОД



БРУСНИКА



ТАТПРОФ



SUKHOI

# От заводов до IT-сферы



# От заводов до IT-сферы



## Какие бывают реакции подчиненных?

Позитивный  
настрой:

1. Возражения
2. Сопротивления
3. Претензии
4. Открытая критика

Негативный  
настрой:

5. Неадекватное поведение (не ждали)
6. Двуличное поведение
7. Итальянская забастовка

Запредельный  
негатив:

8. Молчаливая отстраненность
9. Партийные игры
10. Нежелание идти на контакт (выгорание, личный интерес, принцип)



## Формула времени вовлечения

Минимальная группа – 20 человек

$t$  = количество дней

Позитивный настрой – 3-4 дня

Неконструктивный негатив – 7-14 дней

Запредельный негатив – 30 дней

$Q$  – общее число сотрудников

$Q/20$  = коэффициент массовости

Формула времени вовлечения:  $t \times Q/20$

Что такое  
возражение?

Я требую дополнительных гарантий, условий, сведений

## Какие возражения возможны?

1. Зачем это надо?
2. Задумка хорошая, но все будет как всегда не так, как хотели
3. Это не поможет/ не получится/ ничего не выйдет
4. Это слишком сложно
5. Это скучно
6. Это чужое
7. Почему я? Почему не они?
8. Пускай другая смена сделает
9. Почему мы должны за них что-то делать?
10. Нет времени, было некогда, мы были заняты \*\*\*
11. Нет людей
12. Мне за это не платят
13. Как это делать? / Я не умею

## Какие возражения возможны?

1. Нет времени / Есть дела поважнее
2. Нет людей/ компетенций/ трудовых ресурсов
3. Не интересно
4. В смете нет денег/ не заложено
5. Мне за это не платят
6. Закон не позволяет
7. А зачем? / Нет смысла
8. Это не мои обязанности/ функции / полномочия/ компетенции
9. И так все хорошо/ Раньше было лучше / И так работает
10. У нас не получится / Мы не потянем
11. Это не даст результатов
12. Это не выгодно
13. Нам не согласуют/ шеф не поддержит
14. Сейчас это не актуально
15. Это займет много времени и сил
16. Это уже кто-то делает
17. Я на больничный/ в отпуск

Почему не работают естественные реакции на возражения?

Реакция	Сильные стороны	Слабые стороны
Зависани	Нет 😊	Лезу за словом в карман
Расслаблен	Приятно слышать	Возражение не снято
Вопрос	Можно отвлечь от боду	А можно и не отвлечь
Аргумент/ Контрдовод	Отвод возражения	Война контрдоводов

# Универсальные формулы: 7+2

1. Ссылка на авторитет
2. Да, и... (тем не менее, при этом, с другой стороны)
3. Пословица/Поговорка
4. Есть 3 причины, почему
5. Думал – Попробовал – Убедился
6. Расслабил – Вопрос – Аргумент
7. Расслабил – Сомнение (с другой стороны...) – Аргумент
8. История успеха
9. Согласие – Абсурд

## Подведем итоги

- ❑ Психология возражений
- ❑ Возражения среди других реакций исполнителей
- ❑ Почему естественные реакции на возражения часто не срабатывают?
- ❑ Бумеранги возражений: 7 универсальных формул
- ❑ Большой открытый онлайн-тренинг в 25-27 августа