

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

5 составляющих МАСТЕРСТВА РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

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

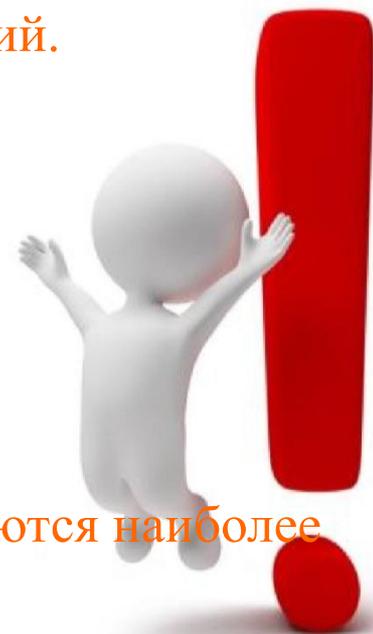
2.Почему люди возражают. Знание причин возражений.

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!**

