

# Сущность возражений в процессе переговоров



# ВОЗРАЖЕНИЯ



ЭТО:

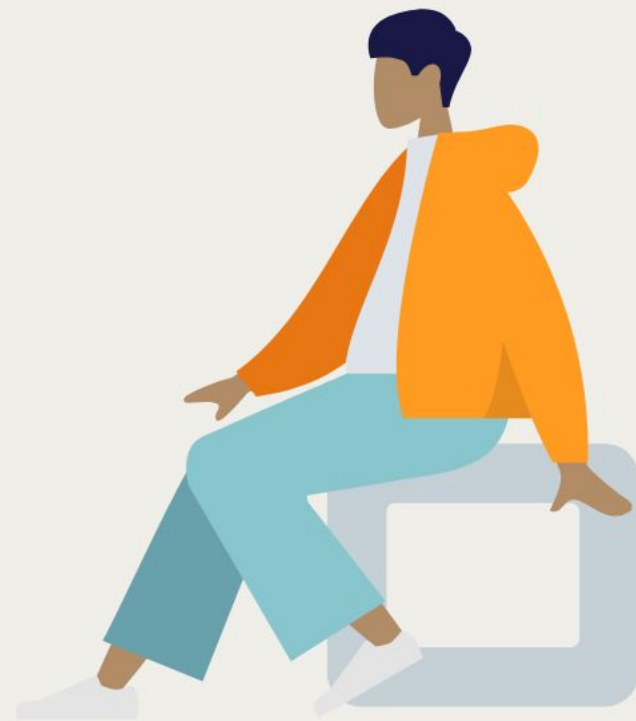
Довод, мнение против чего-нибудь, выражение несогласия с чем-нибудь или кем-нибудь.

---

# Переговоры

это:

диалог с одним или несколькими оппонентами с целью достижения соглашения по одному или нескольким вопросам, в решении которых существуют противоречия.

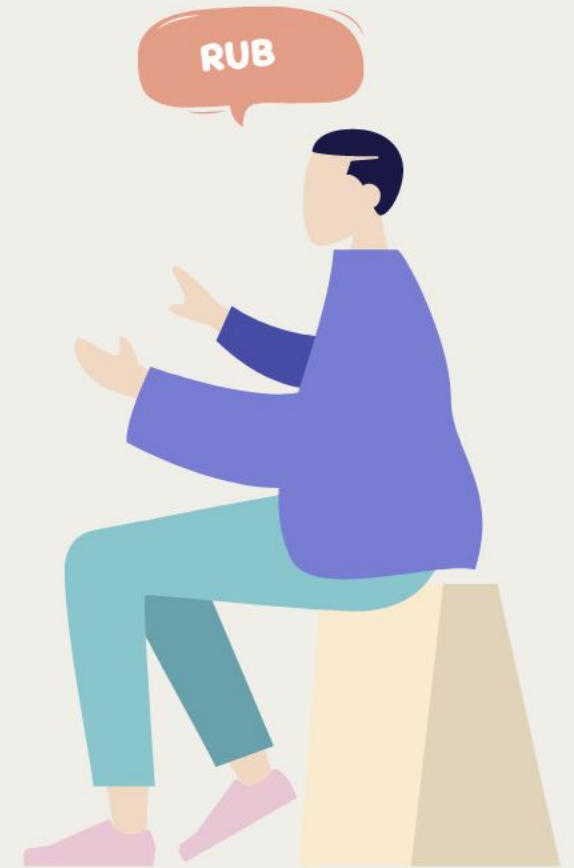


**ВОЗРАЖЕНИЕ В ПЕРЕГОВОРАХ —  
ЭТО АРГУМЕНТ ДРУГОЙ  
СТОРОНЫ, ВЫДВИНУТЫЙ  
ПРОТИВ ВАШЕГО  
ПРЕДЛОЖЕНИЯ.**

---

# Почему возражают?

- НЕ СОГЛАСЕН С ВАШИМИ АРГУМЕНТАМИ;
- НЕ УСТРАИВАЮТ УСЛОВИЯ;
- НЕ УСТРАИВАЕТ ЦЕНА;
- НЕТ ПОТРЕБНОСТИ;
- ПЛОХОЕ НАСТРОЕНИЕ;
- ХОЧЕТ САМОУТВЕРДИТЬСЯ;
- ТОРГУЕТСЯ;
- ХОЧЕТ ОСТАВИТЬ “КОЗЫРЬ В РУКАВЕ”.



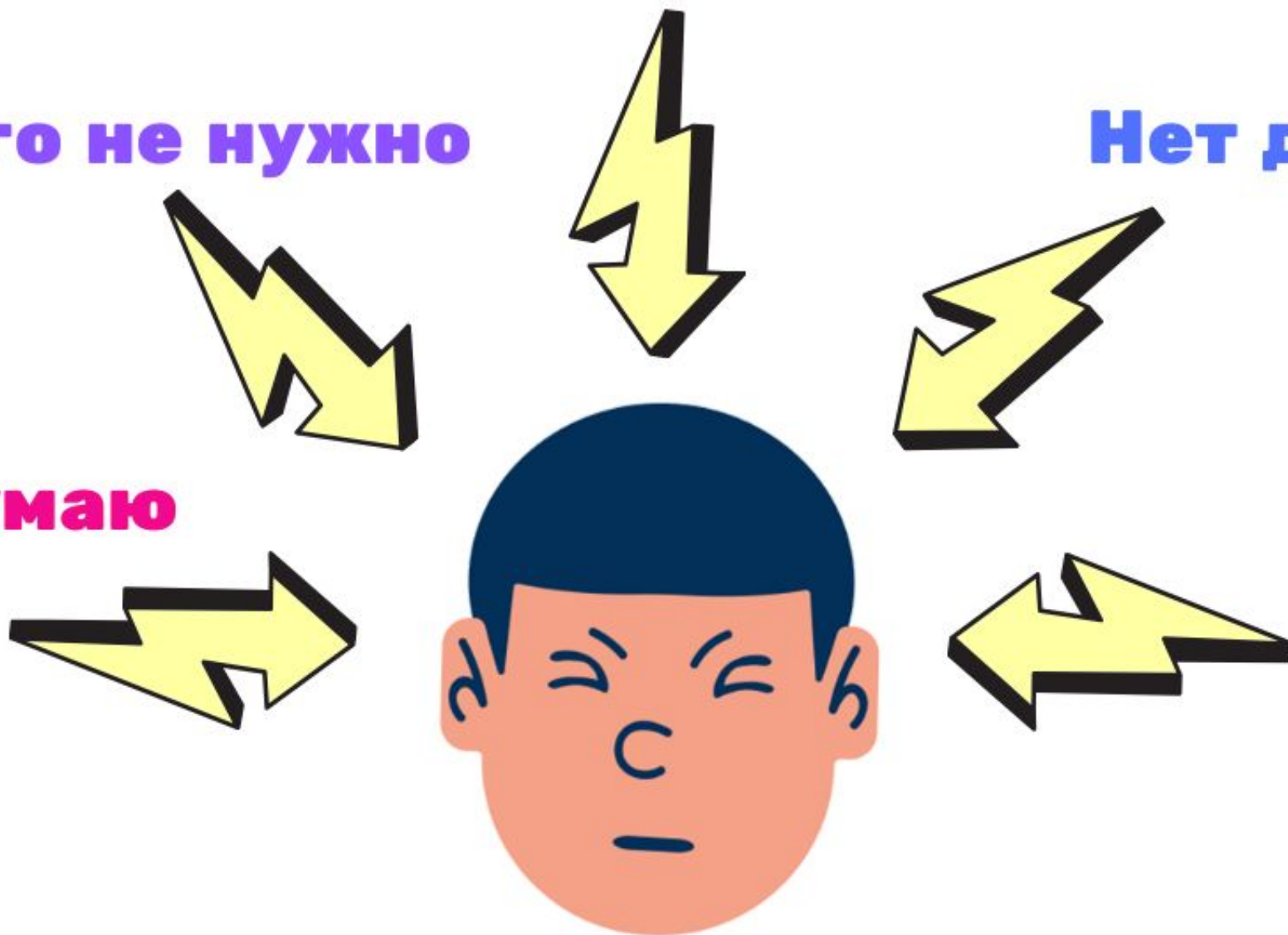
**Есть поставщик**

**Ничего не нужно**

**Нет денег**

**Я подумаю**

**Дорого**



# Основные этапы работы с возражением

**Выслушать**



**Понять**



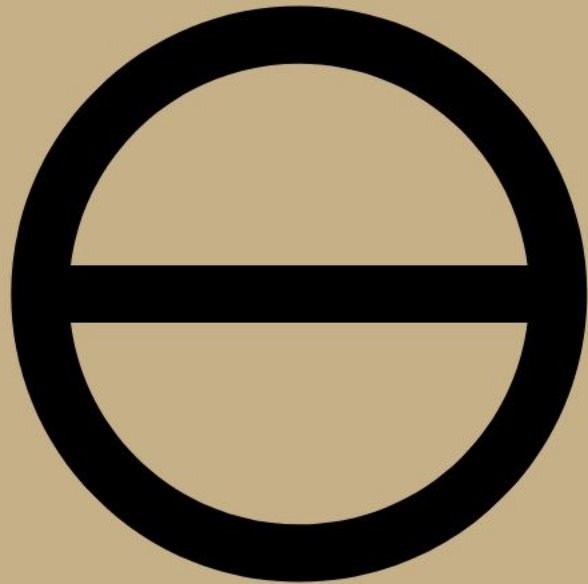
**Контраргумент**



**Вопросы?**



# Ошибки при отработке возражений



- Воспринимать буквально;
  - Сомневаться в товаре;
  - Быть неуверенным;
  - Перебивать;
  - Спорить;
-