

Сущность возражений в процессе переговоров



ВОЗРАЖЕНИЯ



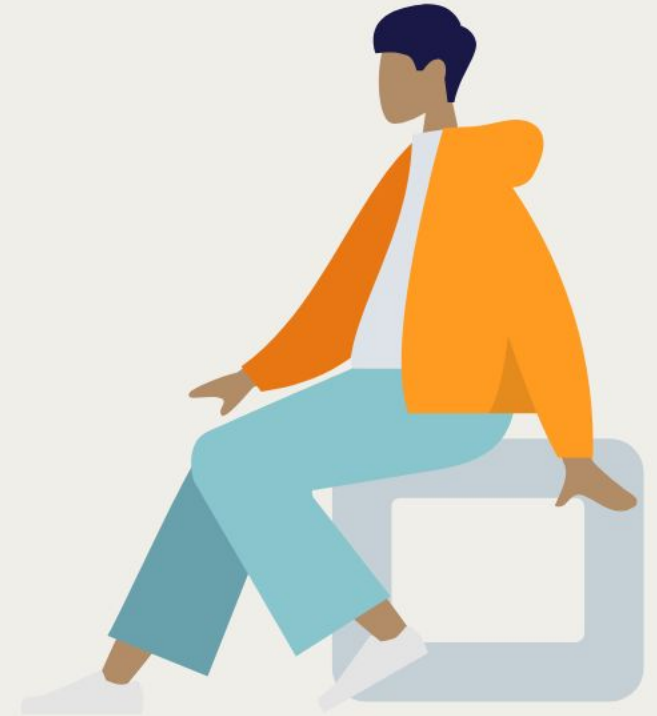
ЭТО:

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

Переговоры

это:

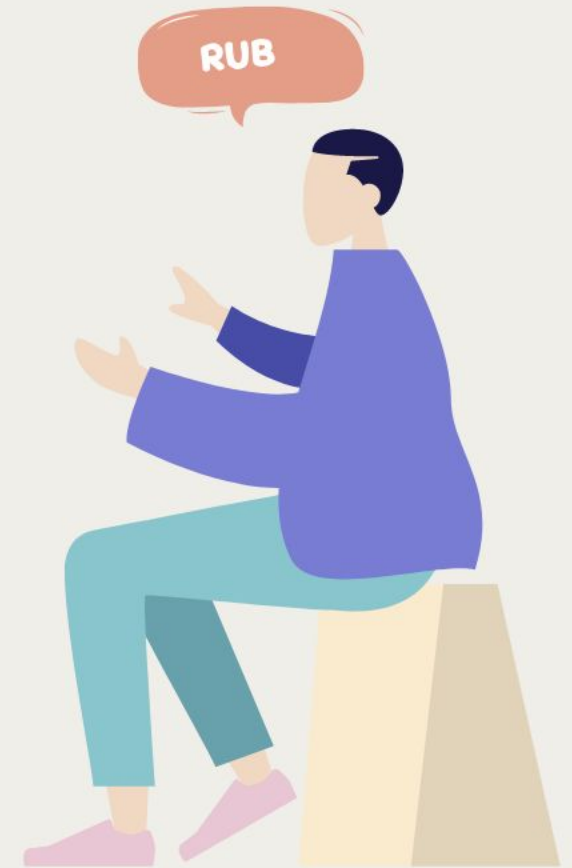
диалог с одним или несколькими оппонентами с целью достижения соглашения по одному или нескольким вопросам, в решении которых существуют противоречия.



**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”.



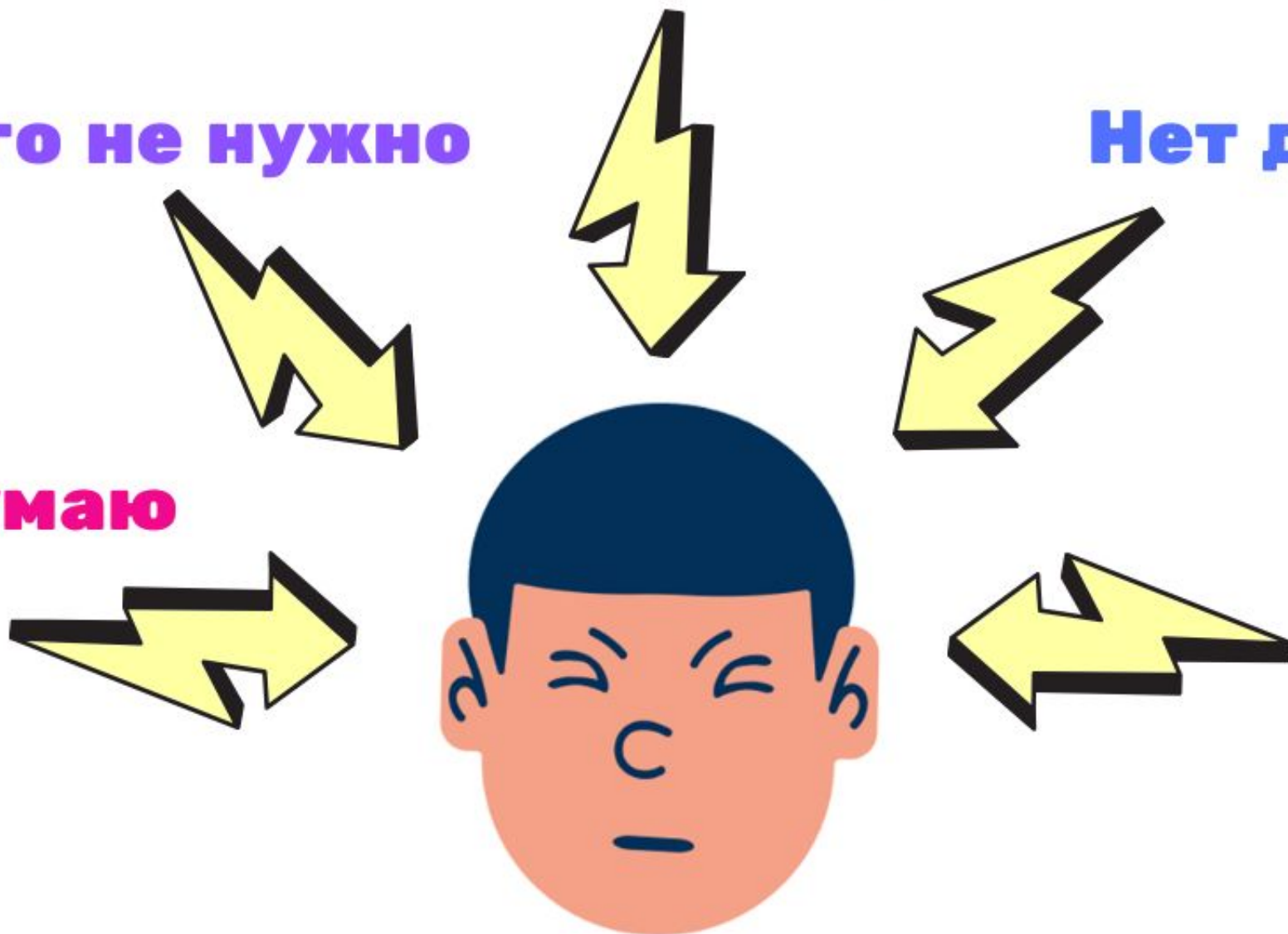
Есть поставщик

Ничего не нужно

Нет денег

Я подумаю

Дорого



Основные этапы работы с возражением

Выслушать



Понять



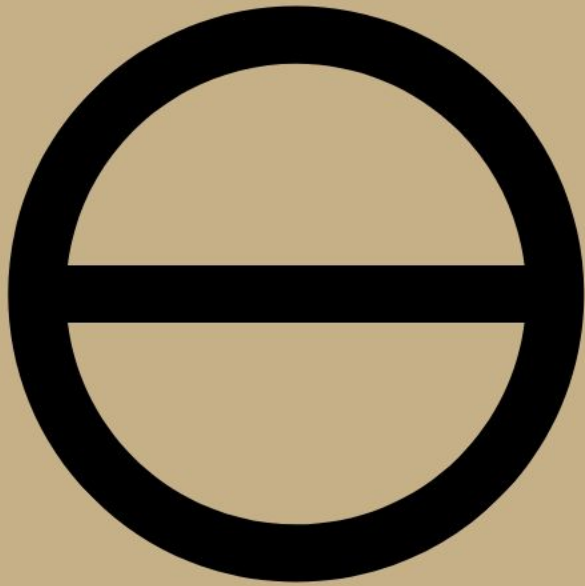
Контраргумент



Вопросы?



Ошибки при отработке возражений



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