

Евгений Францев

100

возражений

[с Евгением Францевым]

окружение

"В этой книге собраны 100
самых популярных возражений
из контекста отношений человека
с окружающими его людьми..."

99%
примеров

Евгений Францев

100 возражений. окружение

«Издательские решения»

Францев Е.

100 возражений. окружение / Е. Францев — «Издательские решения»,

Приятно иметь дело с книгами, написанными по существу. Эта книга не только покажет Вам возражения, с которыми можно столкнуться при общении с окружающими людьми, но и варианты их обработки. На 99% книга состоит из примеров, прочитав и пережив которые, Вы сможете легко договариваться о самых разных вещах даже с незнакомыми людьми.

Содержание

Введение	6
Возражение и его структура	7
Обработка возражения	8
Способы обработки возражений	9
Намерение	10
Переопределение	11
Последствия	12
Разделение	13
Объединение	14
Аналогия	15
Изменение размера фрейма	16
Другой критерий	17
Модель мира	18
Стратегия реальности	19
Противоположный пример	20
Иерархия критериев	21
Применение к себе	22
Метафрейм	23
Окружение	24
1. Я не продам вам алкоголь, т. к. уже поздно	24
2. Я не куплю парфюм через интернет, т. к. покупаю только в магазинах	25
3. Я не продам Вам этот товар, т. к. у меня не будет сдачи	26
4. Я не могу обслужить Вас быстрее, т. к. обслуживаю всех по очереди	27
5. Я не продам Вам сигареты без паспорта, т. к. думаю, что Вам нет 18 лет	28
6. Я не повезу Вас, т. к. Вы с собакой	29
Конец ознакомительного фрагмента.	30

100 возражений окружение Евгений Францев

© Евгений Францев, 2015

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero.ru

Введение

В этой книге собраны 100 самых популярных возражений из контекста отношений человека с окружающими его людьми. Это превосходная область для оттачивания своих коммуникативных навыков. Эти возражения перенесут Вас в сто разных ситуаций, которые теперь Вы легко преодолеете.

Вначале теория и ответы на вопросы:

что такое возражение?

что значит обработать возражение?

способы обработки возражений.

И самая большая часть книги – это примеры.

Возражение и его структура

Возражение или убеждение – это, как правило, причинно-следственная связь или комплексный эквивалент.

А равно В или А значит В

Если такой структуры в речи партнера не замечено, мы приводим возражение к этой формуле либо вопросами, либо предположением.

Пример:

– *Пошли на улицу.*

– *Я не пойду.*

Далее мы можем предположить, почему партнер не хочет идти, например, плохая погода, или спросить напрямую, почему.

– *Почему?*

– *Там плохая погода.*

В любом случае, у нас появляются 2 части.

Обработка возражения

Обработка возражения – это смещение фокуса внимания партнера.

Пример:

Человек, который берет автокредит, думает о:

- статусе
- комфорте
- возможностях по передвижению
- внимании противоположного пола и т. д.

Человек, который может, но не берет автокредит, думает о:

- переплате за кредит
- тратах за обслуживание машины
- пробках
- проблемах с парковкой и т. д.

Человек, который не знает, брать или не брать автокредит, думает о:

- статусе
- переплате за кредит
- комфорте
- тратах на обслуживание и т. д.

Все эти условия присутствуют одновременно. Но фокус внимания направлен, как правило, в одну из сторон.

Способы обработки возражений

Целью обработки возражений является смещение фокуса внимания партнера в нужную для Вас сторону. Возражение обработано тогда, когда фокус внимания смещен. Для этого в нашем распоряжении 14 лингвистических паттернов (моделей).

Намерение

Смещение фокуса внимания на намерение, показываемое этим убеждением.

Вопросы:

Чего ты хочешь?

Для чего ты это сказал?

Что ты имеешь ввиду?

Утверждение:

Тебе надо, чтобы...

Ты хочешь, чтобы...

Если ты действительно хочешь...

Переопределение

Смещение фокуса внимания на неоднозначность критерия, обозначаемого словом или словосочетанием, путем замены слов на похожие, но с другим окрасом.

Вопросы:

Давай скажем по-другому?

Как это еще можно обозначить?

Утверждение:

Можно сказать, что...

Другими словами...

Мягко говоря...

Последствия

Смещение фокуса внимания на последствия данного убеждения.

Вопросы:

Что будет потом?

К чему это может привести?

Утверждение:

И тогда потом...

Это приведет к...

Разделение

Смещение фокуса внимания на детали, из которых состоит процесс, предполагаемый убеждением.

Вопросы:

С чего это начинается?

Давай разберем по частям?

Утверждение:

Обрати внимание на...

Объединение

Смещение фокуса внимания на более высокий уровень обобщения.

Вопросы:

А если посмотреть шире?

К чему большему можно это отнести?

Утверждение:

Все...

Вообще...

Всегда...

Аналогия

Смещение фокуса внимания на результат взаимосвязи, аналогичной данной.

Вопросы:

Что это напоминает?

На что это похоже?

Утверждение:

Это все равно, что...

Это тоже самое, что...

Это как...

Изменение размера фрейма

Смещение фокуса внимания в контекст другого временного фрейма, в более широкий или узкий ракурс.

Вопросы:

Как было раньше?

А как сейчас?

Как думает большинство?

Утверждение:

В большей перспективе...

Для большинства...

Вообще – да, но в этот раз...

Другой критерий

Смещение фокуса внимания на другие критерии.

Вопросы:

А с другой стороны?

В чем еще может быть дело?

Утверждение:

Дело не в ..., а в...

С другой стороны...

Модель мира

Смещение фокуса внимания на оценку данного убеждения с точки зрения другой модели мира.

Вопросы:

Чья точка зрения подразумевает другой взгляд?

Утверждение:

Для...

С точки зрения...

Стратегия реальности

Смещение фокуса внимания на неоднозначность обстоятельств при которых сформировалось убеждение.

Вопросы:

С чего ты взял?

Где ты это услышал/увидел?

На чем это основано?

Утверждение:

Объективно говоря...

На самом деле...

Противоположный пример

Смещение фокуса внимания на исключения из правила, подразумеваемого этим убеждением.

Вопросы:

Так было всегда?

А как еще бывает?

Утверждение:

Иногда бывает по-другому...

А еще может быть и так...

Иерархия критериев

Смещение фокуса внимания на другой критерий, относящийся к данному убеждению и превосходящий его по значимости.

Вопросы:

Что является более важным?

Утверждение:

Главное, чтобы...

Важнее всего...

Применение к себе

Смещение фокуса внимания на неоднозначную оценку самого убеждения, или применение этих критериев к партнеру.

Вопросы:

Тебе самому комфортно жить с этим убеждением?

Что ты хочешь сказать этими словами?

Утверждение:

Говоря так...

Этим словами ты...

Метафрейм

Смещение фокуса внимания на контекст, в котором данное утверждение было бы уместно, и противопоставление этого контекста данному.

Вопросы:

Где это было бы уместно?

Где это могло бы быть необходимым?

Утверждение:

В другое время (место, обстоятельства и т. д.) это было бы верно, но...

Окружение

1. Я не продам вам алкоголь, т. к. уже поздно

Намерение: Вы хотите следовать правилам? При этом важно думать о клиенте.

Переопределение: да, время неподходящее, но мы же можем...

Разделение: но деньги то Вы принять можете. А я возьму...

Объединение: все иногда опаздывают. Но все же...

Аналогия: не пойман – не вор.

Изменение размера фрейма: вообще, не нужно продавать, но в этот раз можно...

Метафрейм: если бы не было необходимости, я бы Вас и не просил.

Применение к себе: этими словами Вы лишаете магазин прибыли.

Другой результат: подумайте о выручке в кассе.

Противоположный пример: иногда можно сделать исключение.

Иерархия критериев: прибыль магазина важнее.

Стратегия реальности: Вы знаете это правило. Из правил есть исключения.

Последствия: и магазин останется без хорошей выручки...

Модель мира: для человека, который работает до ночи, это нелогично и неудобно.

2. Я не куплю парфюм через интернет, т. к. покупаю только в магазинах

Намерение: пользоваться надо только проверенными способами, поэтому рекомендую...

Переопределение: да, покупать товары лучше в проверенных местах. Поэтому...

Разделение: но посмотреть на сайте ты же можешь. Вдруг...

Объединение: все торгуют одним и тем же, тогда выбирать стоит, где удобней.

Аналогия: и не будешь читать статьи в интернете, потому что читаешь журналы.

Изменение размера фрейма: когда-то там отличались товары, но сейчас одно и то же.

Метафрейм: если бы это было не нужно, его и не продавали бы через интернет.

Применение к себе: говоря так, ты лишаешь себя возможности купить дешевле.

Другой результат: посмотрим с точки зрения выбора.

Противоположный пример: бывает, в интернете есть то, чего нет в магазинах.

Иерархия критериев: важнее, что есть возможность сравнить цены.

Стратегия реальности: тот, кто тебе это посоветовал, явно не пользовался такими услугами.

Последствия: и лишит себя возможных скидок и экономии времени...

Модель мира: для современного человека удобней заказывать парфюм через интернет.

3. Я не продам Вам этот товар, т. к. у меня не будет сдачи

Намерение: Вы хотите сохранить рабочее время, чтобы обслужить как можно больше клиентов? При этом важен каждый...

Переопределение: у Вас возникли небольшие сложности? Вы можете их решить...

Разделение: но постараться ее найти Вы же можете?

Объединение: у всех кассиров бывает эта проблема. И ее решают...

Аналогия: а гонцику на трассе не поменяют шины, потому что за ними далеко идти.

Изменение размера фрейма: не у кого нет сдачи с этой купюры, но Вы же можете найти.

Метафрейм: если бы я мог дать без сдачи... но давайте что-нибудь придумаем.

Применение к себе: когда Вы сами ходите в магазин, Вы знаете, что это не Ваша забота.

Другой результат: подумайте, где Вы сможете разменять деньги.

Противоположный пример: бывает, можно решить проблему не за счет клиента.

Иерархия критериев: главное, чтобы клиент был обслужен и доволен. Найдите решение.

Стратегия реальности: Вы уже посмотрели в кассе? Может, есть другие варианты.

Последствия: не найдя сдачу, Вы оставите меня без товара.

Модель мира: с точки зрения директора магазина, ее нужно найти.

4. Я не могу обслужить Вас быстрее, т. к. обслуживаю всех по очереди

Намерение: Вы хотите работать равномерно? При этом можно немного ускориться.

Переопределение: да, лучше работать размеренно и чуть быстрее.

Разделение: хотя бы на 10 минут Вы можете ускориться.

Объединение: все работают по очереди. Это можно делать быстрее.

Аналогия: гонщики стремятся ехать быстрее, несмотря на изначальную расстановку.

Изменение размера фрейма: не все могут обслуживать быстро, но Вы...

Метафрейм: если бы я мог ждать, я и не просил бы Вас. Но все же...

Применение к себе: когда Вы торопитесь в магазине, Вы надеетесь на понимание.

Другой результат: давайте подумаем не о правилах, а о возможности сделать исключение.

Противоположный пример: бывает, клиент спешит, и можно пойти навстречу.

Иерархия критериев: главное, чтобы клиент был доволен.

Стратегия реальности: Вы смотрите, как лениво работают Ваши коллеги. Вы можете быстрее.

Последствия: тогда Вы просто оставите клиентов недовольными.

Модель мира: для учредителей магазина лучше, чтобы Вы работали быстрее.

5. Я не продам Вам сигареты без паспорта, т. к. думаю, что Вам нет 18 лет

Намерение: Вы хотите убедиться, что есть? Может, по-другому...

Переопределение: Да, я хорошо выгляжу, но 18 мне есть. Поэтому...

Разделение: в этот раз Вы же можете сделать исключение.

Объединение: все мне так говорят. Но это не так, поэтому...

Аналогия: это как если бы мне не продали машину, т. к. подумали бы, что у меня нет прав.

Изменение размера фрейма: вообще, я ношу его с собой, но сегодня не взял. Давайте...

Метафрейм: если бы мне не было 18, я бы и не курил. Но...

Применение к себе: Вы бы наверняка не захотели бы идти за паспортом из-за пачки сигарет.

Другой результат: посмотрим с точки зрения экономии моего времени.

Противоположный пример: иногда сомнения беспочвенны, и нет смысла беспокоить покупателя...

Иерархия критериев: главное, чтобы Ваш товар покупали. И я...

Стратегия реальности: это потому, что я побрился? Мне есть 18...

Последствия: Вы так заставите меня идти за паспортом. Может...

Модель мира: моей жене это показалось бы смешным.

6. Я не повезу Вас, т. к. Вы с собакой

Намерение: Вы хотите набить цену поездки? И сколько же?

Переопределение: да, я сегодня не один. Ей тоже нужно место.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.