

Евгений Францев

500 возражений

[с Евгением Францевым]



"Эта книга может быть использована как единственное пособие на тему, так как полностью покрывает ее..."

Евгений Францев
500 возражений

«Издательские решения»

Францев Е.

500 возражений / Е. Францев — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-742884-6

Приятно иметь дело с книгами, написанными по существу.

«500 возражений» — материал, который не только покажет вам ситуации, в которых навык работы с возражениями будет актуален, но и даст понимание, что теперь и вы так можете. Прочитав эту книгу, вы убедитесь, что она на 99% состоит из практики, которая сама по себе является ключом к освоению любого навыка, в том числе навыка работы с возражениями.

ISBN 978-5-44-742884-6

© Францев Е.

© Издательские решения

Содержание

Введение	7
Возражение и его структура	8
Обработка возражения	9
Способы обработки возражений	10
Намерение	11
Переопределение	12
Последствия	13
Разделение	14
Объединение	15
Аналогия	16
Изменение размера фрейма	17
Другой критерий	18
Модель мира	19
Стратегия реальности	20
Противоположный пример	21
Иерархия критериев	22
Применение к себе	23
Метафрейм	24
Бизнес и продажи	25
1. Я не приду на встречу, т. к. не встречаюсь с незнакомыми людьми	25
2. Я не буду встречаться т. к. мне не интересно	26
3. Я не пойду на встречу т. к. нет времени	27
4. Я не могу запланировать встречу т. к. у меня много дел	28
5. Я не приду на встречу т. к. не уверен, что мне это нужно	29
6. Я не вложу в это деньги т. к. это рискованно	30
7. Я не буду с ним работать т. к. он непрофессионал	31
8. Я не приму решения сейчас, т. к. не доверяю Вам на слово	32
9. Я не буду подписывать этот контракт, т. к. это невыгодно	33
10. Я не буду с Вами работать, т. к. у Вас низкий рейтинг	34
11. Я не вложу в этот проект денег, т. к. большой срок окупаемости	35
12. Я не сниму офис по этой цене, т. к. в соседнем БЦ на 20% дешевле	36
13. Я не сделаю заказ у Вас, т. к. большие сроки поставки	37
14. Я не стану с Вами сотрудничать, т. к. Вы неизвестны на рынке	38
15. Я не вложу денег в Ваш бизнес, т. к. у Вас много кредитов	39
16. Я не куплю этот магазин, т. к. он не приносит прибыли	40
17. Я не дам залог под этот кредит, т. к. другие кредиторы дают без обеспечения	41
18. Я не буду размещать рекламу на Вашем сайте, т. к. у Вас маленький трафик	42
19. Я не сдам площадь в субаренду, т. к. не хочу лишних людей на своей территории	43

20. Я не вложу денег в производство одежды, т. к. этот рынок переполнен	44
21. Я не буду менять поставщиков, т. к. с этими давно работаем	45
22. Я не куплю этот бизнес, т. к. он существует меньше года	46
23. Я не повышу тебе оклад, т. к. ты мало работаешь	47
24. Я не буду платить Вам больше, т. к. Вы не заслуживаете	48
25. Я не буду на Вас больше работать, т. к. Вы год не повышаете мне зарплату	49
26. Я не повышу Вам зарплату, т. к. мы не можем себе этого позволить	50
27. Я не повышу Вам зарплату, т. к. коллеги получают столько же	51
28. Я не буду у Вас работать, т. к. маленькая зарплата	52
29. Я не буду работать на этой должности, т. к. это не по моей специальности	53
30. Я не буду на Вас работать, т. к. это не мой уровень	54
31. Я не буду у Вас работать, т. к. окладная часть маленькая	55
32. Я не возьму Вас на работу, т. к. мало опыта	56
33. Я не возьму Вас на работу, т. к. Вы не выполняли планы на прошлой	57
34. Я не возьму Вас на руководящую позицию, т. к. нет опыта руководства	58
35. Я не возьму Вас на работу, т. к. нет опыта по этой специальности	59
36. Я не возьму Вас на эту работу, т. к. Вы еще молоды	60
37. Я не возьму Вас на работу, т. к. у Вас нет образования	61
38. Я не буду звонить по холодной базе, т. к. это не эффективно	62
39. Я не выполню план по продажам, т. к. он слишком большой	63
40. Я не буду обзванивать клиентов, т. к. это не моя работа	64
41. Я не буду делать эту работу сейчас, т. к. у меня обеденный перерыв	65
42. Я не буду поздравлять клиентов с Днём рождения, т. к. это глупо	66
43. Я не поеду в командировку на месяц, т. к. это долго	67
Конец ознакомительного фрагмента.	68

500 возражений Евгений Францев

© Евгений Францев, 2016

© Евгений Евгеньевич Францев, дизайн обложки, 2016

Редактор Кристина Вадимовна Деева

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Эта книга создана с целью встраивания навыка работы с возражениями или убеждениями. Один из способов выработки навыка – повторение. Поэтому 99% материала – это практика. Вас удивит насколько лаконична теория в этой теме. Как легко, оказывается, видеть структуру в речи партнера. Этот материал можно использовать как единственное пособие, т. к. он полностью покрывает тему.

Вначале теория и ответы на вопросы:

Что такое возражение?

Что значит обработать возражение?

Способы обработки возражений.

И самая большая часть книги – это примеры. Это 5 разделов по 100 возражений и 7000 ответов на них. Навык вырабатывается повторением, поэтому, прочитав 14 ответов на каждое из 500 возражений, Вы станете обладателем этого навыка.

Возражение и его структура

Возражение (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...

Бизнес и продажи

1. Я не приду на встречу, т. к. не встречаюсь с незнакомыми людьми

Намерение: действительно важно хорошо узнать друг друга, прежде чем говорить о делах.
Поэтому...

Переопределение: обсуждать дела с малознакомыми не всегда приемлемо. Давайте...

Разделение: давайте я сначала расскажу, что будет на встрече, потом сможем назначить время.

Объединение: люди встречаются по разным причинам. Я расскажу суть встречи...

Аналогия: люди ходят в магазины и покупают продукты, не зная продавщиц лично.

Изменение размера фрейма: потом, если встретимся, Вы сможете убедиться, что...

Метафрейм: если бы мы встречались только с теми, кого знали – пропускали бы мимо массу возможностей.

Применение к себе: эти слова, как повод познакомиться. Я предлагаю...

Другой результат: дело не в том, знакомы ли мы, а чем мы будем полезны друг другу.

Противоположный пример: бывает, незнакомые люди могут оказаться полезны...

Иерархия критериев: гораздо важнее, что есть возможность встретиться!

Стратегия реальности: откровенно говоря, встреча будет полезна вот почему...

Последствия: встреча приведет нас к полезным договоренностям...

Модель мира: мы с Вами деловые люди, и нам важно иметь полезные контакты.

2. Я не буду встречаться т. к. мне не интересно

Намерение: наверное, не совсем понятна цель встречи. Сейчас расскажу.

Переопределение: для личной встречи я недостаточно заинтересовал Вас? Еще 2 минуты.

Разделение: на встрече обсудим именно то, что может быть интересно.

Объединение: все наши предложения не могут быть неинтересными.

Аналогия: аппетит приходит во время еды.

Изменение размера фрейма: потом вы убедитесь, что не зря согласились. Давайте...

Метафрейм: если б это было неинтересно, я бы и не предлагал...

Применение к себе: а Вы сами можете сказать, что для Вас было бы интересно? Может...

Другой результат: посмотрим не с точки зрения интереса, а на перспективу...

Противоположный пример: бывает, интерес приходит во время обсуждения деталей....

Иерархия критериев: есть вещи важнее. Например, выгода.

Стратегия реальности: Вам кто-то сказал, что это не интересно?

Последствия: упуская такие шансы обсудить сотрудничество, можете потерять выгоды в будущем...

Модель мира: для дельного человека встреча будет полезна...

3. Я не пойду на встречу т. к. нет времени

Намерение: Вы хотите сказать, что встречу нужно запланировать заранее?

Переопределение: времени не всегда достаточно. Давайте запланируем.

Разделение: нет на этой неделе. Может, на следующей?

Объединение: времени всегда мало. Давайте на следующей неделе...

Аналогия: самолеты в аэропорту летают по расписанию, но мы с Вами сами можем скорректировать время...

Изменение размера фрейма: когда у Вас появится время, предложение может потерять актуальность. Давайте...

Метафрейм: если бы не Вы планировали свое время, я бы и не предлагал...

Применение к себе: Вы же сами планируете свое время?

Другой результат: давайте посмотрим, что нам даст эта встреча....

Противоположный пример: бывает, и при плотном графике можно найти 30 минут...

Иерархия критериев: что важнее: пол часа времени или новые и выгодные предложения?

Стратегия реальности: давайте честно, и 20 минут нет?

Последствия: если откладывать встречу, она может потерять актуальность...

Модель мира: мы с Вами хозяева своего времени и можем...

4. Я не могу запланировать встречу т. к. у меня много дел

Намерение: мне перезвонить позднее для назначения времени встречи?

Переопределение: Вам не понятно, как найти время т. к. не совсем ясен распорядок на завтра?

Разделение: давайте я сначала расскажу, насколько полезна будет встреча потом...

Объединение: дела – это важно. Я говорю о 30 минутах на завтра...

Аналогия: если мы пришли в лес за грибами, мы же можем обратить внимание на ягоды...

Изменение размера фрейма: Вы останетесь довольны нашей встречей. Может, завтра...

Метафрейм: если бы встреча была неважной, я бы и не настаивал, но все же...

Применение к себе: из-за того, что Вы занятой человек, Вы мне и интересны. Давайте...

Другой результат: дело не в том, что Вы заняты, а в нашем плодотворном сотрудничестве...

Противоположный пример: иногда и очень занятые люди могут найти пол часа...

Иерархия критериев: важнее при всех делах не упускать возможностей!

Стратегия реальности: как Вы определяете, что встреча возможна? Как мне вписаться в Ваш график?

Последствия: если отложим на потом, я не смогу найти время. Может...

Модель мира: у президента тоже много дел, и он все же продолжает планировать и проводить встречи...

5. Я не приду на встречу т. к. не уверен, что мне это нужно

Намерение: может, мне прислать Вам информацию о нашей компании, а потом договоримся о встрече...

Переопределение: сейчас не совсем удобно назначить встречу, потому что не понятна цель встречи...

Разделение: не понятно, о чем пойдет разговор или чем это важно именно для Вас?

Объединение: уверенность – это важно. Давайте по пунктам...

Аналогия: пчелы садятся на цветок, не зная, есть ли там пыльца...

Изменение размера фрейма: я не всем предлагаю встретиться, в Вашем случае это...

Метафрейм: если бы возможно было это обсудить по телефону, я так и сделал бы, но...

Применение к себе: Вы уверены, что отказ от встречи Вам нужен?

Другой результат: дело не в том, насколько Вы уверены сейчас, а в том, насколько это будет полезно...

Противоположный пример: бывает, с виду не актуальное предложение оказывается выгодным...

Иерархия критериев: важнее, что Вы узнаете о новых для Вас предложениях и сможете оценить...

Стратегия реальности: как Вы определяете то, что Вам нужно? Что может помешать встрече?

Последствия: потом могут измениться условия предложений, и даже если Вы захотите встретиться, будет не так выгодно...

Модель мира: мы живем в динамичном мире, и важно быть в курсе...

6. Я не вложу в это деньги т. к. это рискованно

Намерение: Вам не совсем понятно, сколько можно на этом заработать?

Переопределение: риск действительно присутствует, именно поэтому...

Разделение: давайте еще раз посмотрим на доходность, на риск, на сроки, на вероятность, а потом...

Объединение: все вложения – это риск. Поэтому...

Аналогия: кто не рискует – тот не пьет шампанского.

Изменение размера фрейма: не все видят в этом риск. Кто-то видит возможности...

Метафрейм: если мы смотрели бы менее рискованные вложения, они не были бы так прибыльны. Но нам нужно...

Применение к себе: пока Вы оставляете деньги без движения, Вы обесцениваете их.

Другой результат: посмотрим с точки зрения доходности. А именно...

Противоположный пример: риск бывает оправдан...

Иерархия критериев: важнее то, сколько мы можем заработать!

Стратегия реальности: давайте разберемся, чем именно рискуем. Во-первых...

Последствия: при таком подходе Вы пропустите массу возможностей заработать...

Модель мира: с точки зрения биржевого игрока это оптимальное соотношение риск-доходность.

7. Я не буду с ним работать т. к. он непрофессионал

Намерение: если ты действительно хочешь, чтобы работа удалась, ты сможешь его контролировать.

Переопределение: ты сможешь выполнить эту задачу несмотря на то, что коллега знает меньше тебя...

Разделение: предлагаю с начала ознакомиться с работой, составить план, а потом...

Объединение: профессионализм – это важно. Поэтому Вы с ним...

Аналогия: мы с тобой солдаты нашей компании, и у нас есть долг...

Изменение размера фрейма: когда ты сам пришел в профессию, ты же думал по-другому...

Метафрейм: если бы можно было доверить работу другому человеку, я так и сделал бы, но только ты...

Применение к себе: этой фразой ты поднимаешь себя в моих глазах... сделай его таким же.

Другой результат: дело не в том, как долго он работает, а в том, чем он может помочь делу...

Противоположный пример: бывает, и не опытный специалист приносит пользу...

Иерархия критериев: гораздо важнее, чтобы работа была закончена.

Стратегия реальности: как ты смог оценить его опыт?

Последствия: обсуждая это, мы можем завалить этот проект...

Модель мира: с точки зрения учителя его просто надо научить... может, ты...

8. Я не приму решения сейчас, т. к. не доверяю Вам на слово

Намерение: если Вам важна надежность, я подробнее расскажу о нашей компании...

Переопределение: при решении вопросов важно быть уверенным в партнере. Поэтому...

Разделение: мы с Вами давно работаем с выгодой для Вас, для меня, поэтому...

Объединение: все люди по-разному принимают решение. Обратите внимание на...

Аналогия: Вы сидите за игральным столом, крупье просит сделать ставки, а Вы говорите, что не доверяете ему...

Изменение размера фрейма: из всех, с кем я общаюсь, только у Вас остались сомнения. Давайте...

Метафрейм: если бы у нас было время... но его нет, и...

Применение к себе: Вы, таким образом, сомневаетесь в моей компетенции... давайте...

Другой результат: посмотрим с точки зрения обоснованности риска...

Противоположный пример: бывает, не доверяешь человеку, а он не обманывает...

Иерархия критериев: важнее не потерять актуальность этого предложения!

Стратегия реальности: как Вы понимаете, чему стоит доверять? Что именно смущает? Может...

Последствия: потом Вы будете мне доверять, а предложение уже изменит условия...

Модель мира: мои клиенты считают, что мне можно доверять.

9. Я не буду подписывать этот контракт, т. к. это невыгодно

Намерение: Вы, вероятно, хотите поторговаться?

Переопределение: другими словами, контракт не до конца соответствует Вашим ожиданиям. Тогда...

Разделение: но обсудить это мы можем еще раз. Может, найдем компромисс.

Объединение: подписывать нужно только выгодные контракты. Этот...

Аналогия: жениться на девушке нужно, когда хорошо ее узнаешь.

Изменение размера фрейма: сейчас много подобных предложений. Но именно это...

Метафрейм: если бы это было невыгодно, я и не предлагал бы. Но...

Применение к себе: говоря так, Вы показываете, что не все пункты прочитали внимательно. Давайте...

Другой результат: посмотрим с точки зрения аналогичных предложений...

Противоположный пример: бывает, с виду невыгодное предложение приносит хорошие дивиденды...

Иерархия критериев: важнее не сиюминутная выгода, а долгосрочное сотрудничество.

Стратегия реальности: Вы видели предложения выгоднее? Наверное, были и другие отличия...

Последствия: через несколько месяцев Вы убедитесь, что сделали правильный выбор.

Модель мира: для бизнесмена это хорошее предложение.

10. Я не буду с Вами работать, т. к. у Вас низкий рейтинг

Намерение: Вам важны гарантии? Мы уделим им особое внимание.

Переопределение: наш рейтинг немного уступает конкурентам, но наши предложения...

Разделение: но выслушать наши предложения Вы можете? Может, Вам подойдет.

Объединение: с нами много кто работает, несмотря на рейтинг. Потому что...

Аналогия: Вы выбираете блюдо в ресторане по внешнему виду или по составу?

Изменение размера фрейма: разные есть компании, но наша отличается...

Метафрейм: если бы у нас не было хороших предложений, нас не было бы на рынке.

Применение к себе: говоря так, Вы можете не узнать о хороших возможностях.

Другой результат: посмотрим не на рейтинг, а на количество довольных клиентов.

Противоположный пример: бывает, и компании с нашим рейтингом делают отличные предложения...

Иерархия критериев: главное, что у нас есть то, что Вам может быть интересно.

Стратегия реальности: Вы уже изучали рейтинги подобных компаний? Сравните и условия.

Последствия: как начнете с нами работать, убедитесь, что не зря начали.

Модель мира: знающие клиенты понимают, что такие компании более заинтересованы в клиенте.

11. Я не вложу в этот проект денег, т. к. большой срок окупаемости

Намерение: Вы же хотите грамотно разместить деньги... тогда...

Переопределение: планируемые сроки окупаемости выше средних, вот почему...

Разделение: сначала выслушайте, чем он обоснован, потом подумаем, как его уменьшить.

Объединение: все хотят, чтобы проекты окупались быстрее. Подробнее о сроках...

Аналогия: фермеры выращивают плоды, ориентируясь не на завтрашний день.

Изменение размера фрейма: много у каких проектов такой срок. Этот обусловлен тем, что...

Метафрейм: если бы мы хотели рискнуть, то ориентировались бы на краткосрочные вложения. Но...

Применение к себе: не вкладывая деньги в проекты, Вы не начнете их окупать.

Другой результат: давайте не с точки зрения срока, а с точки зрения гарантий и надежности вложений.

Противоположный пример: бывает, что надежность инвестиций обосновывается сроками...

Иерархия критериев: главное, что этот срок будет соблюден.

Стратегия реальности: Вы видели проекты с меньшим сроком? Может, есть разница?

Последствия: и в конце этого срока поймете, что сделали правильный выбор.

Модель мира: для дальновидного инвестора это выгодное предложение.

12. Я не сниму офис по этой цене, т. к. в соседнем БЦ на 20% дешевле

Намерение: Вы же не думаете, что этот офис дороже просто так? Вот чем они отличаются...

Переопределение: наша цена отличается вот почему...

Разделение: давайте я расскажу про преимущества, а потом Вы примите решение.

Объединение: всегда можно найти дешевле. Но за счёт чего?

Аналогия: Вы не купите BMW, потому что Ford дешевле?

Изменение размера фрейма: цена и качество у всех разные, у этого офиса, например...

Метафрейм: если бы это были одинаковые офисы, они и стоили бы одинаково.

Применение к себе: Вы будете экономить на собственной репутации?

Другой результат: посмотрим, насколько этот офис удобен для Вас.

Противоположный пример: бывает, что офис дороже, и условия в нем комфортнее... например, этот...

Иерархия критериев: гораздо важнее, что он Вам полностью подходит.

Стратегия реальности: Вы сравнили цены? А сами помещения и условия?

Последствия: через пару месяцев Вы оцените его по достоинству.

Модель мира: для знающих арендаторов это нормальная цена.

13. Я не сделаю заказ у Вас, т. к. большие сроки поставки

Намерение: мы могли бы обсудить сроки подробнее...

Переопределение: наши сроки чуть больше, потому...

Разделение: я расскажу, чем они обусловлены, а Вы оцените и примите решение.

Объединение: у разных компаний разные сроки. Наши сроки такие, потому...

Аналогия: туристы летят несколько часов для отдыха, хотя отдохнуть можно и у дома.

Изменение размера фрейма: когда мы заявляли их, мы так же думали, но потом...

Метафрейм: если бы качественные вещи можно было делать быстрее...

Применение к себе: этими словами Вы показываете отношение к качеству.

Другой результат: давайте посмотрим на наше качество.

Противоположный пример: иногда большие сроки оправданы качеством продукции...

Иерархия критериев: главное, что мы их соблюдаем.

Стратегия реальности: Вы сравнили сроки с подобными фирмами? Но это не единственный критерий.

Последствия: и после первого заказа Вы поймете, что ждали не зря.

Модель мира: для тех, кому важно качество, понятны эти сроки.

14. Я не стану с Вами сотрудничать, т. к. Вы неизвестны на рынке

Намерение: если Вам важно выгодное сотрудничество, я расскажу о компании подробнее...

Переопределение: про нас не все знают. Но те, кто знают...

Разделение: просмотрите наше предложение, оцените, потом примите решение.

Объединение: много компаний неизвестны на рынке. Мы предлагаем...

Аналогия: ребенок может кататься и на незнакомых аттракционах.

Изменение размера фрейма: сейчас – возможно. Но уже через год...

Метафрейм: если бы выгода наших клиентов зависела от известности, мы делали бы акцент на этом.

Применение к себе: Вы так замыкаетесь на неактуальных предложениях.

Другой результат: давайте не с точки зрения известности, а с точки зрения того, что именно мы предлагаем.

Противоположный пример: бывает, и неизвестные компании предлагают качественный продукт...

Иерархия критериев: важнее то, что у нас выгодные предложения.

Стратегия реальности: Вы читали отзывы о нас? А сами оценить можете?

Последствия: уже после первого заказа Вы поймете, что дело не в известности.

Модель мира: наши клиенты считают, что это скоро изменится. С нашими предложениями...

15. Я не вложу денег в Ваш бизнес, т. к. у Вас много кредитов

Намерение: если Вам важна надежность, давайте подробнее о гарантиях...

Переопределение: да, у нас есть обязательства. И мы справляемся...

Разделение: сначала давайте посмотрим, почему их много, потом поймете, что...

Объединение: большинство компаний на рынке сейчас с обязательствами. Наши планы...

Аналогия: а инвестор не даст денег управляющему, потому что у него их много?

Изменение размера фрейма: сейчас их много, но через 3 года...

Метафрейм: если бы мы не умели обращаться с деньгами, нам бы их не давали.

Применение к себе: Вы оцениваете большие обороты как невозможность ими управлять?

Другой результат: давайте поговорим о том, как мы ими управляем.

Противоположный пример: иногда компания настолько хорошо обращается с деньгами кредиторов, что...

Иерархия критериев: главное, что мы с ними справляемся.

Стратегия реальности: Вы знаете компании без долгов? Может, их не любят кредиторы?

Последствия: когда Ваши вложения начнут окупаться, Вы поймете, почему нас любят кредиторы.

Модель мира: наши кредиторы считают, что это норма.

16. Я не куплю этот магазин, т. к. он не приносит прибыли

Намерение: Вам же интересен стабильно развивающийся бизнес, я расскажу, на какой он стадии...

Переопределение: да, нуждается в росте. И это возможно...

Разделение: рассмотрите план развития на год, оцените, а потом уже...

Объединение: большинство подобных организаций сейчас в стагнации. Но, согласно плану...

Аналогия: а садовник не будет сажать цветы, потому что они вырастут только через пару месяцев?

Изменение размера фрейма: сейчас – да, но в перспективе...

Метафрейм: если бы у него не было перспектив, его бы закрыли.

Применение к себе: говоря так, Вы сомневаетесь в своих деловых качествах.

Другой результат: давайте поговорим про прогнозы.

Противоположный пример: бывает, что с виду нерентабельное предприятие обеспечивает доход в будущем...

Иерархия критериев: гораздо важнее, что есть положительная динамика развития.

Стратегия реальности: Вы видели магазины с большими оборотами? И какая цена?

Последствия: согласно расчетам, уже через пол года Вы получите хорошую прибыль.

Модель мира: для перспективного бизнесмена все очевидно.

17. Я не дам залог под этот кредит, т. к. другие кредиторы дают без обеспечения

Намерение: если Вы хотите дешевый кредит в короткие сроки, давайте поговорим подробнее об условиях...

Переопределение: есть организации, которые предлагают другие условия. Но наши...

Разделение: давайте подробней о ставках, условиях досрочного погашения, а потом...

Объединение: сейчас много организаций предлагают кредиты. Сравним условия...

Аналогия: я не буду спать с женой с презервативом, потому что любовница согласна без.

Изменение размера фрейма: у всех разные условия, но у нас лучше тем, что...

Метафрейм: если бы наше предложение было единственным.

Применение к себе: не согласившись на это предложение, можете потерять доверие.

Другой результат: давайте поговорим с точки зрения процентов.

Противоположный пример: иногда проще для обеих сторон пойти на уступки для сотрудничества...

Иерархия критериев: важнее ставка, которую мы предлагаем.

Стратегия реальности: сколько кредиторов Вы сравнили? А другие критерии сравнения есть?

Последствия: но если воспользуетесь нашим, то это будет началом для последующего сотрудничества.

Модель мира: для серьезно настроенного заемщика это нормально.

18. Я не буду размещать рекламу на Вашем сайте, т. к. у Вас маленький трафик

Намерение: Вы же хотите, чтобы реклама работала? Давайте подробнее о фокус-группе...

Переопределение: возможно, трафик не самый большой, но...

Разделение: я расскажу Вам о тех, для кого сайт, условия размещения, а Вы подумаете...

Объединение: трафик у сайта – это важно, как и аудитория. На нашем сайте...

Аналогия: есть стейк удобней всего кусочками.

Изменение размера фрейма: на сегодняшний день он небольшой, но через квартал планируем...

Метафрейм: если бы наша реклама была бесполезной, ее и не покупали бы.

Применение к себе: если Вам нужны клиенты, то и за одного стоит побороться.

Другой результат: поговорим о том, кто посещает наш сайт.

Противоположный пример: бывает, и маленький трафик приносит клиентов...

Иерархия критериев: главное, что этот трафик даст Вам клиентов.

Стратегия реальности: Вы сравнивали подобные сайты? А кроме трафика что сравнивали?

Последствия: и уже через месяц этот трафик даст Вам клиентов.

Модель мира: для знающих клиентов важна фокус-группа и цена, а она оптимальна.

19. Я не сдам площадь в субаренду, т. к. не хочу лишних людей на своей территории

Намерение: Вам не совсем понятно, как именно мы хотим разместить продукцию?

Переопределение: сотрудничество приоритетно для проверенных партнеров. Поэтому...

Разделение: давайте познакомимся, я предложу свою арендную плату, а потом...

Объединение: работать приятней со «своими» людьми. Вот что я предлагаю...

Аналогия: в лодке удобней грести вдвоем.

Изменение размера фрейма: никто не хочет, но есть те, кто любит дополнительную прибыль.

Метафрейм: если бы дополнительный доход был лишним, я не беспокоил бы Вас...

Применение к себе: Вы просто отказываетесь от дополнительного дохода?

Другой результат: давайте поговорим о вашей прибыли.

Противоположный пример: иногда фирмы зарабатывают субарендой...

Иерархия критериев: гораздо важнее, сколько Вы сможете заработать.

Стратегия реальности: Вы уже кого-то брали к себе? Тогда можем конкретней все проговорить.

Последствия: согласившись, Вы получите первую прибыль уже сейчас, и через год это примерно...

Модель мира: для пирата много золота не бывает.

20. Я не вложу денег в производство одежды, т. к. этот рынок переполнен

Намерение: Вам же важно, чтобы вложения приносили доход? Подробнее об окупаемости...

Переопределение: да, там есть достойные конкуренты. И мы можем...

Разделение: давайте оценим его, наши шансы, и примем решение.

Объединение: да, много игроков на этом рынке. Наши преимущества...

Аналогия: а ребенок откажется от Диснейленда, потому что там уже много детей?

Изменение размера фрейма: там много компаний, и мы будем отличаться тем, что...

Метафрейм: если бы это было не прибыльно, мы это и не рассматривали бы.

Применение к себе: и Вы отказываетесь от прибыльной сферы, т. к. там уже кто-то есть?

Другой результат: давайте поговорим о тенденциях развития этого рынка.

Противоположный пример: иногда и на переполненном рынке можно хорошо заработать...

Иерархия критериев: главное, что на этом рынке огромные обороты.

Стратегия реальности: Вы анализировали потенциал рынка? А как можно занять там место?

Последствия: при хорошем товаре уже через год можно достойно укрепиться.

Модель мира: для умного бизнесмена дела конкурентов – это информация для анализа. И чем больше...

21. Я не буду менять поставщиков, т. к. с этими давно работаем

Намерение: Вы же хотите партнера с лучшими условиями поставки? Наши отличаются...

Переопределение: возможно, Вы уже привыкли, но стоит сравнить...

Разделение: но оценить наше предложение Вы можете, вдруг...

Объединение: отношения с партнерами – это важно. Но для бизнеса важны условия...

Аналогия: автомобилисты меняют машины, в среднем, каждые 3 года.

Изменение размера фрейма: сейчас Вы с ними работаете, но оценив наше предложение, будете...

Метафрейм: если бы у нас не было преимуществ, нас бы не было на рынке.

Применение к себе: говоря так, Вы ставите на второй план прибыль Вашей компании.

Другой результат: поговорим о том, чем мы лучше.

Противоположный пример: иногда новые предложения оказываются выгоднее...

Иерархия критериев: важнее, насколько выгодней работать с нами.

Стратегия реальности: Ваши партнеры используют только старые связи? Но Вы можете...

Последствия: согласившись работать с нами, Вы больше не будете даже рассматривать альтернативы.

Модель мира: для гурмана новое блюдо – это всегда интересно.

22. Я не куплю этот бизнес, т. к. он существует меньше года

Намерение: Вы же хотите прибыльное предприятие по подходящей цене. Подробнее о окупаемости...

Переопределение: да, фирма молодая и перспективная...

Разделение: сначала оцените перспективы развития, потом...

Объединение: много прибыльных компаний работают меньше года.

Аналогия: трейдер покупает акции, пока они стоят дешево.

Изменение размера фрейма: вообще, это важный критерий, но в этом случае не основной.

Метафрейм: если бы у этого дела не было перспектив, оно бы не продавалось...

Применение к себе: Вы, как бизнесмен, можете спрогнозировать развитие.

Другой результат: посмотрим на то, как он развивается.

Противоположный пример: иногда и молодые предприятия показывают хорошую динамику...

Иерархия критериев: главное, что он очень перспективный.

Стратегия реальности: Вы где-то слышали, что это не лучший вариант? Но есть еще критерии...

Последствия: и уже через год он покажет хорошую динамику и станет еще дороже.

Модель мира: для дальновидного бизнесмена перспективы важнее.

23. Я не повышу тебе оклад, т. к. ты мало работаешь

Намерение: Вы же хотите, чтобы я работал с удовольствием? Давайте поговорим о мотивации...

Переопределение: я работаю меньше некоторых, и мои результаты...

Разделение: давайте я расскажу о моих результатах, Вы их оцените и примите решение.

Объединение: стаж работы важен. Как и результаты...

Аналогия: когда дерево вырастает, ему требуется больше влаги.

Изменение размера фрейма: вообще, срок небольшой, но я за него успел...

Метафрейм: если бы моя работа не приносила результатов, я и не поднял бы этот вопрос.

Применение к себе: Вы, как хороший руководитель, можете поощрять достойных сотрудников.

Другой результат: давайте посмотрим на то, что за это время я сделал.

Противоположный пример: бывает, что сотрудник мало работает, а уже заслужил...

Иерархия критериев: важнее, что у меня есть хорошие результаты.

Стратегия реальности: Вы изучали статистику по срокам работы? А по результатам?

Последствия: но с повышенным окладом я буду работать еще лучше, и уже через месяц...

Модель мира: хороший руководитель вовремя поощряет сотрудников.

24. Я не буду платить Вам больше, т. к. Вы не заслуживаете

Намерение: Вы же хотите, чтобы я был достаточно замотивирован на работу...

Переопределение: наверное, мне стоит улучшить некоторые показатели, а для этого...

Разделение: давайте я скажу, почему я думаю иначе, а Вы примите решение.

Объединение: оценивать работу нужно по результатам, и оплата должна быть конкурентной.

Аналогия: чтобы бизнес развивался, в него нужно вкладывать деньги.

Изменение размера фрейма: сейчас – возможно, но как только я буду замотивирован...

Метафрейм: если бы Ваше предложение было единственным на рынке.

Применение к себе: говоря так, Вы демотивируете перспективного сотрудника.

Другой результат: давайте поговорим о том, сколько получают на этой должности у Ваших конкурентов.

Противоположный пример: иногда сотрудника нужно поощрить для продуктивной работы...

Иерархия критериев: главное, чтобы зарплата была конкурентоспособной.

Стратегия реальности: Вы сравнили мою работу с коллегами? Они получают то, что ожидают.

Последствия: а с дополнительной мотивацией я стану оправдывать свой доход.

Модель мира: хороший работодатель щедро оценивает сотрудника.

25. Я не буду на Вас больше работать, т. к. Вы год не повышаете мне зарплату

Намерение: Вам важно развитие в компании? Давайте поговорим о мотивации...

Переопределение: возможно, Ваша работа требует оценки. Давайте обсудим...

Разделение: давайте обсудим перспективы, потом подумаете...

Объединение: я никому ее не повышаю, и все работают...

Аналогия: чтобы джин исполнил желание, он должен его сначала услышать.

Изменение размера фрейма: когда Вы пришли в компанию, Вы работали на перспективу.

Метафрейм: если бы мы могли позволить повышение ФОТа, то обязательно повысили бы.

Применение к себе: а Вы стали больше работать, или лучше?

Другой результат: посмотрим с точки зрения целесообразности Вашего повышения.

Противоположный пример: бывает, люди и по пять лет сидят на одной должности.

Иерархия критериев: гораздо важнее стабильность и перспективы карьерного роста.

Стратегия реальности: Вы прочитали статью о том, что нужно повышать? Давайте объективно...

Последствия: так оставайтесь, и Вы сможете доказать, что достойны большей зарплаты.

Модель мира: для сотрудника этой сферы это норма.

26. Я не повышу Вам зарплату, т. к. мы не можем себе этого позволить

Намерение: Вы же хотите, чтобы сотрудники были довольны? Давайте найдем решение...

Переопределение: возможно, сейчас не лучшее время для повышения, но...

Разделение: сначала давайте оценим мои результаты, потом, может, и средства найдутся.

Объединение: прибыль фирмы – это важно. А когда сотрудники довольны...

Аналогия: капитан должен равномерно распределять клад среди матросов.

Изменение размера фрейма: сейчас редко идут навстречу сотрудникам, но в нашей компании...

Метафрейм: если бы фирма не приносила денег, было бы понятно. Но...

Применение к себе: говоря так, Вы обесцениваете работу нашего отдела.

Другой результат: давайте сравним зарплаты у Ваших конкурентов.

Противоположный пример: иногда деньги появляются по мере необходимости...

Иерархия критериев: главное, чтобы сотрудники были замотивированы и довольны.

Стратегия реальности: Вы оценивали баланс этой фирмы? Может, все же, есть варианты.

Последствия: с дополнительной мотивацией сотрудники будут работать усерднее, и это окупится.

Модель мира: хороший начальник всегда найдет, как поощрить сотрудника.

27. Я не повышу Вам зарплату, т. к. коллеги получают столько же

Намерение: Вы же не повысите зарплату всему отделу...

Переопределение: да, оплата одинаковая. Но я работаю эффективней...

Разделение: я скажу, почему я работаю лучше, а Вы сравните.

Объединение: равноправие – это хорошо. Но все же...

Аналогия: ребенок 5 лет и 14 лет требуют разного внимания и отношения.

Изменение размера фрейма: когда я пришел на работу, я рассчитывал на оценку своей работы.

Метафрейм: если бы я работал как они, я не поднял бы этот вопрос.

Применение к себе: этими словами Вы обесцениваете мою работу.

Другой результат: давайте сравним наши результаты.

Противоположный пример: бывает, нужно выделять сотрудника для примера остальных...

Иерархия критериев: гораздо важнее, что я заслужил это результатами.

Стратегия реальности: Вы оценивали зарплаты в среднем по рынку? Но это не лучший критерий.

Последствия: если Вы выделите меня, коллеги станут работать лучше, и фирма будет в плюсе.

Модель мира: хороший начальник поощряет достойных сотрудников.

28. Я не буду у Вас работать, т. к. маленькая зарплата

Намерение: это же не единственный Ваш критерий при поиске работы... Какие еще?

Переопределение: да, зарплата чуть ниже рыночной. И...

Разделение: давайте я расскажу о работе, перспективах, потом примите решение.

Объединение: большинство компаний предлагают столько же, но у нас ещё...

Аналогия: хищники охотятся на съедобную добычу любого размера.

Изменение размера фрейма: сначала она невелика, но в перспективе...

Метафрейм: если основываться только на зарплате...

Применение к себе: Вы бы платили большие деньги сотруднику за эту работу?

Другой результат: поговорим о карьерном росте.

Противоположный пример: иногда люди работают и за такие деньги.

Иерархия критериев: важнее, на какой должности Вы можете оказаться через год.

Стратегия реальности: Вы сравнили зарплаты? А обязанности отличаются?

Последствия: показав результат, Вы сможете претендовать на большую.

Модель мира: для амбициозного человека это повод для роста.

29. Я не буду работать на этой должности, т. к. это не по моей специальности

Намерение: Вы же хотите приносить максимальную пользу компании...

Переопределение: работать нужно там, где Вы сможете быть полезными.

Разделение: ознакомьтесь с функционалом, потом примите решение.

Объединение: много людей работают не по специальности.

Аналогия: а тигр откажется есть зебру, потому что предпочитает антилопу?

Изменение размера фрейма: лучше работать по специальности, но эта работа частично знакома Вам.

Метафрейм: если бы Вы были бесполезны, Вас не пригласили бы...

Применение к себе: Вы так критичны к себе и думаете, что не справитесь? Давайте...

Другой результат: посмотрите с точки зрения разностороннего развития.

Противоположный пример: бывает необходимо принести в профессию навыки других областей...

Иерархия критериев: главное, что Вам готовы за это платить.

Стратегия реальности: Вы читали, что лучше работать по специальности? Но разносторонние...

Последствия: уже через пару месяцев Вы сможете назвать ее своей.

Модель мира: талантливый человек талантлив во всем.

30. Я не буду на Вас работать, т. к. это не мой уровень

Намерение: Вам важно развитие? Давайте о перспективах...

Переопределение: может, это не самая престижная работа, но...

Разделение: оцените объем работы, перспективы, потом примите решение.

Объединение: развитие – это хорошо. И, возможно, у нас...

Аналогия: для того, чтобы набрать хорошую скорость, нужно место для разгона...

Изменение размера фрейма: сейчас я предлагаю эти условия, а в перспективе...

Метафрейм: если бы мы Вас пригласили секретарем...

Применение к себе: Вы сами себя как оцениваете?

Другой результат: посмотрим с точки зрения пользы для компании.

Противоположный пример: бывает, что люди приходят не за уровнем...

Иерархия критериев: важнее, на каком уровне Вы будете через год работы.

Стратегия реальности: предыдущий начальник сказал, что Вы достойны большего? Так докажите мне...

Последствия: показав результат, Вы быстро подниметесь до своего уровня.

Модель мира: карьерист это воспримет как вызов.

31. Я не буду у Вас работать, т. к. окладная часть маленькая

Намерение: если Вам важен доход, то Вы сможете заработать бонусами.

Переопределение: наша мотивация построена нестандартно. Поэтому...

Разделение: давайте я расскажу о премиальной части, а Вы подумаете.

Объединение: все хотят получать больше. Давайте о перспективах...

Аналогия: серфингист обращает внимание на все волны, и ловит ту, которую может.

Изменение размера фрейма: можно по-разному оценивать эту должность, и мы считаем, что она стоит столько.

Метафрейм: если бы мы привлекали только окладом, у нас никто бы не работал...

Применение к себе: если Вы активный сотрудник, то сможете много зарабатывать.

Другой результат: давайте поговорим о премиях.

Противоположный пример: в компании есть люди, которые зарабатывают больше меня из-за бонусов...

Иерархия критериев: важнее, что премии щедрые.

Стратегия реальности: Вы сравнивали зарплаты? Сравните остальные условия.

Последствия: через месяц Вы увидите, что, показывая результаты, можно много зарабатывать.

Модель мира: достойный сотрудник хорошо зарабатывает на процентах.

32. Я не возьму Вас на работу, т. к. мало опыта

Намерение: Вам же нужны преданные и амбициозные сотрудники...

Переопределение: да, опыт небольшой. И поэтому...

Разделение: давайте я расскажу о том, чем буду полезен, а Вы подумаете.

Объединение: опыт нужен. Как и желание работать...

Аналогия: лучше воспитать своего ребенка, чем брать уже кем-то воспитанного.

Изменение размера фрейма: неопытных редко берут на хорошие должности, но я могу...

Метафрейм: если бы я не был уверен, что буду полезен, я бы не настаивал.

Применение к себе: Вы недооцениваете мой опыт.

Другой результат: посмотрим с точки зрения образования и знаний.

Противоположный пример: бывает, амбициозный сотрудник стоит трех опытных...

Иерархия критериев: главное, что у меня есть желание и образование.

Стратегия реальности: Вы общались с более опытными? Может, у меня есть преимущества...

Последствия: и через пару месяцев я его наберусь и буду одним из лучших.

Модель мира: для развивающегося работодателя нужны амбициозные сотрудники.

33. Я не возьму Вас на работу, т. к. Вы не выполняли планы на прошлой

Намерение: Вы хотите узнать, как я буду выполнять планы здесь? Сейчас расскажу...

Переопределение: да, я действительно работал не в полную силу.

Разделение: но проверить мои знания Вы можете, потом примите решение.

Объединение: планы – это важно. И именно у Вас...

Аналогия: тот, кто учится кататься на коньках, иногда падает, но с опытом уверенно стоит на них.

Изменение размера фрейма: на прошлой – да. Но теперь опыта хватит на всю дальнейшую карьеру.

Метафрейм: если бы это был единственный показатель, я бы сменил профессию.

Применение к себе: Вы не сразу стали опытным руководителем...

Другой результат: давайте посмотрим, что я смогу сделать на этой работе. А именно...

Противоположный пример: бывает, месяц не исполнишь, а в следующий месяц за квартал сразу выполняешь.

Иерархия критериев: главное, что я готов выполнять их на этой.

Стратегия реальности: Вы уже брали на работу того, кто не выполнял? Может, мы отличаемся.

Последствия: в конце квартала Вы увидите, что опыт прошлой работы даст мне и этой компании.

Модель мира: хороший работодатель оценит полученный опыт за счет конкурента.

34. Я не возьму Вас на руководящую позицию, т. к. нет опыта руководства

Намерение: Вам же нужен человек, который знает работу изнутри?

Переопределение: да, опыта недостаточно. Поэтому...

Разделение: давайте я расскажу, чем мой опыт будет полезен, а Вы подумаете.

Объединение: опыт, безусловно, важен. Именно за ним...

Аналогия: президент, избранный на первый срок, не имеет опыта.

Изменение размера фрейма: раньше у меня никакого опыта не было, но я преуспел...

Метафрейм: если бы это было единственное, что нужно руководителям, их бы не было.

Применение к себе: Вы когда приходили на первую должность, не имели опыта.

Другой результат: давайте поговорим о том, что я знаю об этой работе и что смогу передать.

Противоположный пример: иногда, чтобы руководить, нужно знать работу изнутри...

Иерархия критериев: главное, что я знаю эту работу как свои пять пальцев.

Стратегия реальности: Вы уже брали неопытного руководителя? Может, мы разные...

Последствия: именно мой опыт работы сделает мой отдел лучшим уже к концу квартала.

Модель мира: для умного работодателя нужен начальник, знающий работу изнутри.

35. Я не возьму Вас на работу, т. к. нет опыта по этой специальности

Намерение: вероятно, Вам нужны разносторонние специалисты, я могу быть полезен...

Переопределение: да, я не применял свои навыки в этой области. Но...

Разделение: сначала проверьте мои знания, потом примите решение.

Объединение: много кто работает не по специальности...

Аналогия: талантливый человек талантлив во всем.

Изменение размера фрейма: много у кого нет опыта по этой специальности, и я отличаюсь от них...

Метафрейм: если бы я ушел в политику, в этой сфере у меня нет опыта.

Применение к себе: Вы тоже начинали работать без опыта.

Другой результат: давайте посмотрим не с точки зрения опыта, с точки зрения желания работать именно в этой сфере.

Противоположный пример: иногда легко обучаемый сотрудник вливается в работу быстрее опытного...

Иерархия критериев: гораздо важнее, что есть желание работать.

Стратегия реальности: Вам нужен опытный сотрудник? Насколько? Как мне стать таким?

Последствия: и через две недели я уже полностью освоюсь и смогу обучать новых коллег.

Модель мира: перспективный начальник оценит разносторонность сотрудника.

36. Я не возьму Вас на эту работу, т. к. Вы еще молоды

Намерение: Вам же важно, чтобы работа выполнялась быстро и качественно? Я могу...

Переопределение: я моложе некоторых коллег, и поэтому...

Разделение: сначала давайте поговорим о моих навыках, потом решите...

Объединение: все когда-то начинали. Я готов с понедельника...

Аналогия: а пират не будет искать сундук, потому что его недавно закопали?

Изменение размера фрейма: сейчас много молодых специалистов, но я отличаюсь.

Метафрейм: если бы я был бесполезен, я и не предлагал бы.

Применение к себе: Вы как давно начали карьеру?

Другой результат: не так значим мой возраст, как мои знания и желание работать.

Противоположный пример: бывает, молодые сотрудники эффективней...

Иерархия критериев: важнее, что я знаю эту работу и могу с ней справиться.

Стратегия реальности: Вы уже брали молодых специалистов? Может, я буду более ответственным.

Последствия: приняв меня, Вы увидите, на что способны здоровые амбиции.

Модель мира: перспективный работодатель ценит амбициозность.

37. Я не возьму Вас на работу, т. к. у Вас нет образования

Намерение: Вам же важно, чтобы все сотрудники работали одинаково хорошо? Я буду работать так...

Переопределение: да, я нестандартно расставил жизненные приоритеты.

Разделение: нет диплома, но есть знания...

Объединение: у многих умных людей нет высшего образования.

Аналогия: у Билла Гейтса нет высшего образования.

Изменение размера фрейма: не у всех сейчас есть образование, но и те, у кого нет, работают.

Метафрейм: если бы дело было только в образовании, я бы пошел его получать.

Применение к себе: говоря так, Вы не оцениваете меня полностью.

Другой результат: давайте посмотрим с точки зрения опыта работы.

Противоположный пример: иногда и без образования можно достигнуть результатов...

Иерархия критериев: главное, что опыт есть.

Стратегия реальности: Сколько людей без образования Вы брали? Я, например...

Последствия: взяв меня, Вы увидите, что опыт гораздо полезнее.

Модель мира: для знающего начальника важнее опыт работы.

38. Я не буду звонить по холодной базе, т. к. это не эффективно

Намерение: Вы же хотите продуктивно привлекать клиентов? Тогда составьте план звонков и вперед!

Переопределение: это не всегда получается с первого звонка...

Разделение: 10 звонков сделайте, потом оценим эффективность.

Объединение: много есть неэффективных каналов, но...

Аналогия: на рыбалке чем больше удочек, тем больше шансов.

Изменение размера фрейма: не всегда эффективно, но в нашем случае...

Метафрейм: если бы это было неэффективно, так бы никто не работал.

Применение к себе: Вы сейчас работаете эффективно? Попробуйте так.

Другой результат: посмотрим с точки зрения вероятности новых клиентов, и как эту вероятность увеличить.

Противоположный пример: бывает, с виду не работает, а клиент лояльнее...

Иерархия критериев: главное, что есть шанс привлечь клиентов.

Стратегия реальности: сколько звонков Вы уже сделали? Что говорят? Может...

Последствия: уже после ста звонков Вы увидите результаты.

Модель мира: для хорошего продавца это возможность заработать.

39. Я не выполню план по продажам, т. к. он слишком большой

Намерение: Вы же хотите ставить перед собой реальные цели? Давайте обсудим, как этого достичь...

Переопределение: да, планы амбициозные...

Разделение: давайте составим план продаж, потом оценим шансы.

Объединение: большинство думает, что он большой. И выполнимый...

Аналогия: хороший внедорожник проедет и по сложным участкам дороги.

Изменение размера фрейма: вообще, немаленький, но для этого квартала...

Метафрейм: если бы он был невыполним, его бы понизили.

Применение к себе: Вы так низко оцениваете себя как продавца?

Другой результат: давайте подумаем не о том, большой он или нет, а о том, как мы его выполним.

Противоположный пример: иногда и амбициозные цели достижимы...

Иерархия критериев: гораздо важнее возможность показать себя, выполнив его.

Стратегия реальности: Вы сравнили с прошлым кварталом? Но в этом...

Последствия: принимая планы и ответственность, Вы выполните его, и потом посмеетесь над Вашими сомнениями.

Модель мира: для амбициозного продавца это вызов.

40. Я не буду обзванивать клиентов, т. к. это не моя работа

Намерение: Вы хотите решать задачи, за которые получите вознаграждение? Давайте обсудим, почему Вы...

Переопределение: это не основной Ваш функционал. Но...

Разделение: давайте сначала я объясню, зачем это надо, потом Вы решите...

Объединение: а зачем вообще работать без клиентов?

Аналогия: в походе нужно делать все, что требуется, для себя и команды.

Изменение размера фрейма: вообще, это не Ваша обязанность, но сегодня...

Метафрейм: если бы это не отражалось на Вашем доходе...

Применение к себе: Вы сейчас сказали на эмоциях. Давайте...

Другой результат: посмотрим не с точки зрения того, кто этим должен заниматься, а насколько хорошо это можете сделать Вы.

Противоположный пример: иногда нужно делать чуть больше, чтобы...

Иерархия критериев: главное, чтобы Вы не сидели без дела.

Стратегия реальности: Вы прочитали должностные обязанности? Но и поручения руководства надо...

Последствия: выполняя все поручения, Вы станете по-настоящему ценным сотрудником.

Модель мира: хороший сотрудник не спорит с руководством.

41. Я не буду делать эту работу сейчас, т. к. у меня обеденный перерыв

Намерение: Вы хотите с умом распределять рабочее время? Давайте его скорректируем.

Переопределение: выполнять поручения руководителя можно и отложив перерыв.

Разделение: одно задание выполните и можете обедать.

Объединение: все хотят обедать. Но работу нужно сделать...

Аналогия: солдат будет выполнять приказы генерала в любое время.

Изменение размера фрейма: Вы всегда обедаете в это время, но в этот раз...

Метафрейм: если бы это можно было отложить, я не беспокоил бы. Но...

Применение к себе: Вы сможете отдыхать, не закончив работу? Давайте лучше...

Другой результат: скажи, а работа идет по плану? Сроки соблюдаются?

Противоположный пример: иногда обедом можно пожертвовать для работы...

Иерархия критериев: гораздо важнее, чтобы работа была выполнена.

Стратегия реальности: Вы привыкли обедать в это время? Можно и позже.

Последствия: выполнив работу, Вы сможете свободно и спокойно пообедать.

Модель мира: для ценного сотрудника работа на первом месте.

42. Я не буду поздравлять клиентов с Днём рождения, т. к. это глупо

Намерение: важно делать то, что приносит пользу компании. Поэтому...

Переопределение: показать клиенту, что он важен, можно и таким способом.

Разделение: поздравьте 10 клиентов. И увидите, как им приятно.

Объединение: все, чем мы занимаемся, глупо. Но это вызывает лояльность клиентов.

Аналогия: на охоте нужно делать все, что может привлечь зверя.

Изменение размера фрейма: работать вообще глупо, но сделать приятно клиенту важно.

Метафрейм: если бы это не улучшало отношение клиентов к компании, мы не занимались бы этим.

Применение к себе: Вам было бы приятно, если бы Вас ценила компания.

Другой результат: глупо, но это повышает лояльность клиента.

Противоположный пример: иногда необычное общение с клиентом определяет его лояльность...

Иерархия критериев: главное, чтобы клиентам нравилось.

Стратегия реальности: почему Вы так думаете? Это вызывает симпатию клиента.

Последствия: через несколько месяцев Вы оцените, что значит довольный клиент.

Модель мира: умный продавец понимает, что вызывает лояльность клиентов.

43. Я не поеду в командировку на месяц, т. к. это долго

Намерение: наверное, Вам не понятно, с чем связан такой срок? Итак...

Переопределение: срок больше, чем обычно, и это не просто так...

Разделение: один раз можно и задержаться в командировке.

Объединение: все долгие командировки не легко даются, но приносят результат...

Аналогия: птицы улетают на юг, пока не станет теплее. Это нужно для выживания.

Изменение размера фрейма: за год это много, а за три не очень.

Метафрейм: если бы это было не нужно, я не отправлял бы Вас. Но...

Применение к себе: Вы лишаете себя и компанию деловых связей.

Другой результат: подумайте, насколько полезна будет эта поездка.

Противоположный пример: бывает, именно долгие командировки становятся самыми продуктивными...

Иерархия критериев: главное, чтобы она прошла продуктивно.

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.