

Продать
на 100%!

Елена Самсонова

ЕСЛИ ПОКУПАТЕЛЬ ГОВОРИТ «НЕТ»

Работа с возражениями

- Как наладить контакт с людьми
- Секретное оружие в борьбе с возражениями
- Заговорите, чтобы вас увидели
- Можно продать все!



Елена Самсонова
Если покупатель говорит «нет»

Издание 2-е

Серия «Продажи на 100 %»

Заведующая редакцией
Ведущий редактор
Литературный редактор
Художник обложки
Иллюстрации
Корректор
Верстка

*В. Мальшикина
Т. Яценко
С. Феодорова
Т. Дьяченко
Л. Мельник
Д. Романов
И. Проворов*

ББК 88.49 УДК 658.8.013

Самсонова Е.

С17 Если покупатель говорит «нет». 2-е изд. — СПб.: Питер, 2010. — 160 с.: ил. — (Серия «Продажи на 100 %»).

ISBN 978-5-91180-511-1

Почему люди не понимают друг друга? Почему даже самые понятные и четкие ваши аргументы или идеи вызывают иногда у других ярое сопротивление или недоверие? Как сделать так, чтобы ваши доводы были услышаны и приняты?

С несогласием, возражениями и вопросами мы встречаемся постоянно. Мы слышим их от клиентов и партнеров по бизнесу, от друзей и знакомых, от родных и близких. Иногда мы не знаем, что и как сделать, чтобы нас поняли и приняли нашу точку зрения.

Книга адресована тем, кто по роду своей деятельности постоянно находится в контакте с людьми: продавцам, менеджерам, руководителям различного ранга, психологам, бизнес-консультантам, тренерам и всем, кто хотел бы быть более успешным в бизнесе и жизни. Здесь вы найдете множество идей превращения «нет» в «да».

© ООО Издательство «Питер», 2010

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

ISBN 978-5-91180-511-1

ООО «Лидер», Санкт-Петербург, Б. Сампсониевский пр., д. 29а.
Подписано к печати 16.06.10. Формат 60×90/16. Усл. п. л. 8.4. Доп. тираж 2500 экз.

Заказ № 1680.

Итоформ в ООО «Типография Правда 1906».
Санкт-Петербург, Киришская ул., 2.

Оглавление

Введение	5
Глава 1. Как рождаются возражения	8
Эксперимент	8
Как люди думают	9
Что такое слова	13
Три процесса создания субъективной карты реальности	16
Обобщение	17
Упущения	18
Искажение	22
Почему люди не понимают друг друга	24
Самые большие ошибки людей	27
Как рождаются возражения	31
Выводы главы	33
Глава 2. Общая схема работы с возражениями	34
Метафора работы с возражениями	35
Важное замечание	36
Разбор техники по шагам с комментариями	39
Шаг 1. Выслушайте возражение до конца	39
Шаг 2. Согласитесь с правом человека иметь свое мнение	41
Шаг 3. Задайте ряд уточняющих вопросов, чтобы найти источник возражения, найти корень	44
Шаг 4. Бейте в точку опоры! Удалите, извлеките корень!	47
Шаг 5. Подкрепите вашу мысль фактами	56
Шаг 6. Расскажите историю	58
Шаг 7. Завершение	60
Глава 3. Искусство лингвистического расследования	62
Еще немного о картах реальности	62
Уточняющие вопросы	65

Важное замечание	67
Модель точности	68
Обобщения	68
Неопределенные существительные	71
Неопределенные глаголы	75
Неопределенные прилагательные	76
Сравнительные прилагательные	79
Операторы невозможности	80
Очевидность	82
Долженствование	84
Причинно-следственная связь — «А, потому что Б»	91
Сложные равенства — «А — значит Б»	95
Как тренироваться	97
Глава 4. Дополнительные техники и идеи	103
Возражения о конкурентах	103
Техника оценки	108
Правила критики конкурентов	113
Возражения о цене	117
Возражение «я не куплю, потому что...»	117
Возражение «это дорого»	120
Возражение «мне надо подумать»	122
Возражение «нас это не интересует»	123
Магический вопрос «раскрути себя сам»	124
Возражение об идентичности	126
Глава 5. Практикум	129
Продажа туристической путевки	130
Предложение о размещении рекламы	133
Продажа косметики	139
Продажа недвижимости	142
Продажа стройматериалов	148
Заключение	151