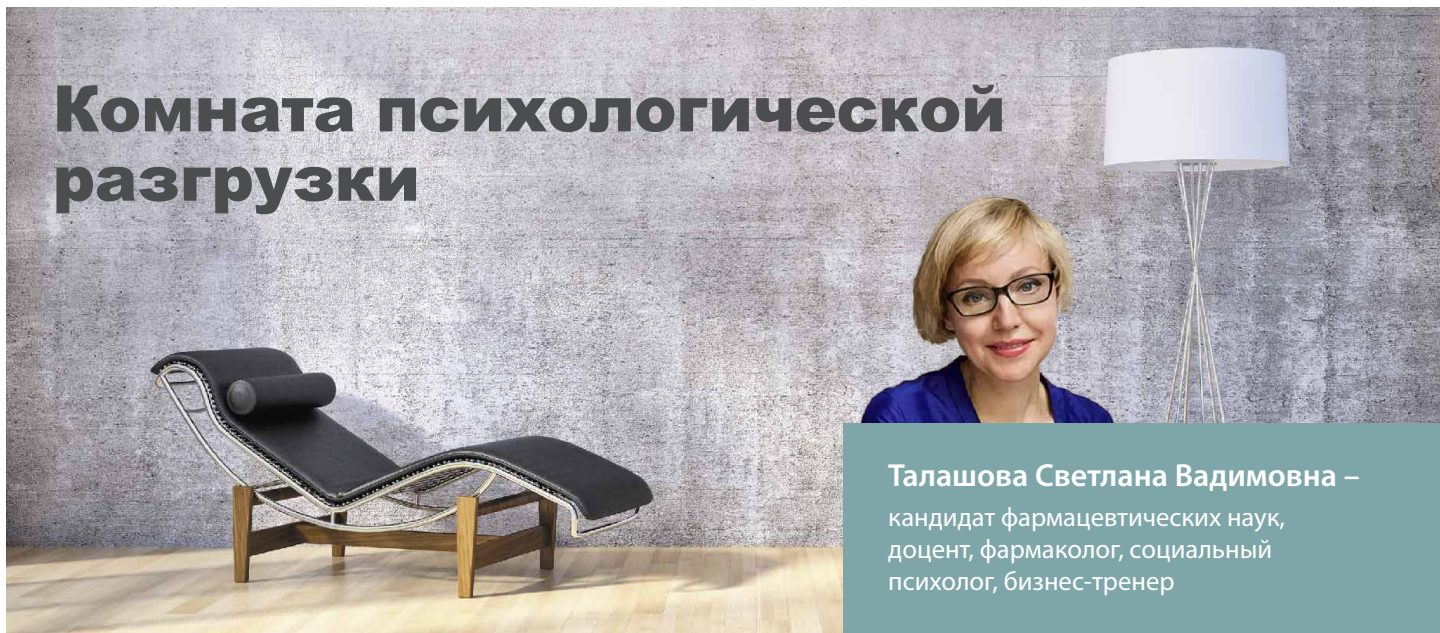


Комната психологической разгрузки



Талашова Светлана Вадимовна –
кандидат фармацевтических наук,
доцент, фармаколог, социальный
психолог, бизнес-тренер

ЧЕК-ЛИСТ

«Универсальная тактика обработки возражений»

В жизни нам часто бывает нужно отстоять свою точку зрения. На работе – это отношения с партнерами и коллегами; дома – выстраивание доверительных отношений в семье, с детьми и друзьями.

Когда мы сталкиваемся с несогласием и сопротивлением, то часто сваливаемся в агрессию или же отступаем. А для того чтобы остаться в асертивной позиции – выразить уважение к оппоненту и остаться при своем мнении, т.е. проявить вежливую настойчивость, – требуются определенные усилия.

Как это выглядит на практике? Когда мы сталкиваемся с возражением, ценно научиться не спорить, а донести свою позицию через «согласие», т.е. найти, к чему в словах собеседника можно присоединиться. При этом очень важно не прикнудить к негативу.

Согласиться можно, подчеркнув:

- выраженные собеседником эмоции;
- уважение к любому чужому мнению;
- общие точки зрения на какой-то частный момент;
- свое расположение к собеседнику.

Как выглядит «тактика присоединения»:

- согласиться;
- задать уточняющий вопрос;
- привести свою аргументацию.

Пример возражения в аптеке: «Да не работает этот ваш препарат!»

- «Согласна с вами, эффективность важна. Мы для того и используем препарат, чтобы был эффект».
- «Подскажите, пожалуйста, как вы его принимали. Было ли назначение врача? Поставлен ли диагноз?»
- «Дело в том, что при правильном применении результат гарантирован».

Пример возражения в аптеке: «Да не нужен мне этот препарат! Это не безопасно!»

- «Хорошо, что вы задумываетесь над переносимостью терапии и побочных явлениях. Действительно, это очень важно».
- «Подскажите, пожалуйста, что конкретно вы имеете в виду. Какие побочные эффекты вас больше всего беспокоят?»
- «Понятно. Дело в том, что препарат применяется во время еды. В этом случае диспептические явления не проявляются».

Пример возражения в личной жизни: «У меня единственный выходной! Не поеду я с вами на дачу».

- «Согласна – важно провести выходной так, чтобы расслабиться и отдохнуть».
- «А чем ты собирался заняться в выходные?»
- «Понятно. Дело в том, что, правильно распределив время, мы всё успеем».

«Тактика присоединения» для обработки возражений является универсальной. Тем не менее мы ее не используем, когда сталкиваемся с откровенной грубостью, переходом на личности, открытой агрессией и нарушением личных границ.

В этих случаях уместна «Тактика 3Т»:

- *Touch* (легкий удар) – останавливаем агрессивного оппонента.
- *Turn* (поворот) – убираем эмоцию и работаем только с фактом.
- *Talk* (разговор) – задаем уточняющие вопросы.

«Тактика 3Т» на работе:

- *Touch* (легкий удар) – «Стоп! Это не тема для разговора. Мы не говорим об этом».
- *Turn* (поворот) – «Итак, вы не довольны тем, что...».
- *Talk* (разговор) – «Подскажите, пожалуйста, когда вы обращались в аптеку, в какой кассе вы обслуживались...».

«Тактика 3Т» в личной жизни:

- *Touch* (легкий удар) – «Мы не будем это обсуждать в подобном тоне!»
- *Turn* (поворот) – «Итак, ты не доволен тем, что...».
- *Talk* (разговор) – «Подскажите, пожалуйста, как вы видите оптимальный вариант решения этой ситуации?»

Берегите себя и будьте эффективны в общении!