

Работа с вопросами и возражениями на презентациях

АРТЕМЬЕВА ОЛЬГА И ПАРТНЕРЫ



Вы можете выбрать варианты сессии вопросов и ответов:

ПИСЬМЕННАЯ СЕССИЯ

➤ **Вопросы передают вам в письменном виде.**

Необходимо заранее подготовить бумагу для заметок или post-it. Будьте уверены, что у слушателей есть чем писать вопросы.

Удобство для вас: есть возможность отказаться от неудобного вопроса. Нет эмоциональной окраски в вопросах и возражениях.

➤ **Вы собираете вопросы от аудитории и записываете их на флипчарте.**

Отвечаете после того, как записали все или то количество, которое определили.

Удобство для вас: есть возможность подумать в процессе записи над ответом. Нет эмоционального накала, так как формулируют вопрос «под запись».

УСТНАЯ СЕССИЯ

- ▶ Показывайте интерес к тому, что спрашивают, поощряйте и благодарите за вопрос
- ▶ Уточняйте: «Правильно я понял(а), что вы хотите спросить...», «Скажите, пожалуйста, что вы имеете в виду под «... слова участника».
- ▶ Если не знаете ответ: «Спасибо за вопрос. Я бы хотел(а) уточнить некоторые данные, чтобы ответить. Оставьте, пожалуйста, информацию – куда я могу прислать ответ».

- ▶ При большой аудитории повторите вопрос, чтобы всем было слышно. Отвечайте всем
- ▶ Если вопрос не интересен аудитории, предложите задающему остаться и обсудить в деталях все после презентации.

Какие вопросы мне могут задать?

ВОЗМОЖНЫЙ ВОПРОС

ВАРИАНТ ОТВЕТА

Какие возражения могут быть мне адресованы?

ВОЗМОЖНЫЙ ВОПРОС

ВАРИАНТ ОТВЕТА

Формулы для управления эмоциями при возражениях:

- 1 **Вы правы в том, что вы сказали** (частично соглашаемся, с чем можем). + Я внимательно изучал эту ситуацию и с уверенностью могу сказать, что..... Спасибо, что вы открыто подняли этот вопрос (например).
- 2 **Я понимаю ваше опасение** (раздражение, удивление...) + Следует обратить внимание на следующие преимущества (особенности, положительные стороны, возможности и т.п.). Спасибо, что вы рассматриваете вопрос с разных точек зрения, учитывая все риски.
- 3 **Именно потому, что это так**, мы сделали следующее... (ввели нового человека, ужесточили требования, добавили, убавили и т.п. – зависит от поднятой проблемы, которая существует)
- 4 **Многие мои коллеги (клиенты) высказывали** похожие сомнения, но когда стали использовать этот подход (этот продукт и т.п.) то убедились, что