

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci

Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Zvládanie námietok

Yvona Ragasová

Viac informácií nájdete na: www.esf.gov.sk a www.sia.gov.sk.

„Priestor na Vašu príležitosť“.

EURÓPSKA ÚNIA



Európsky
sociálny
fond



Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci

Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Zvládanie námietok

Yvona Ragasová

výber z PREZENTÁCIE ...



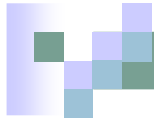


Argumentácia

Argumentácia vyžaduje kus logiky, dobrú prípravu, štruktúrovaný prejav, utriedené informácie podávané vhodným spôsobom a v správny čas.

Najčastejšie používané argumenty:

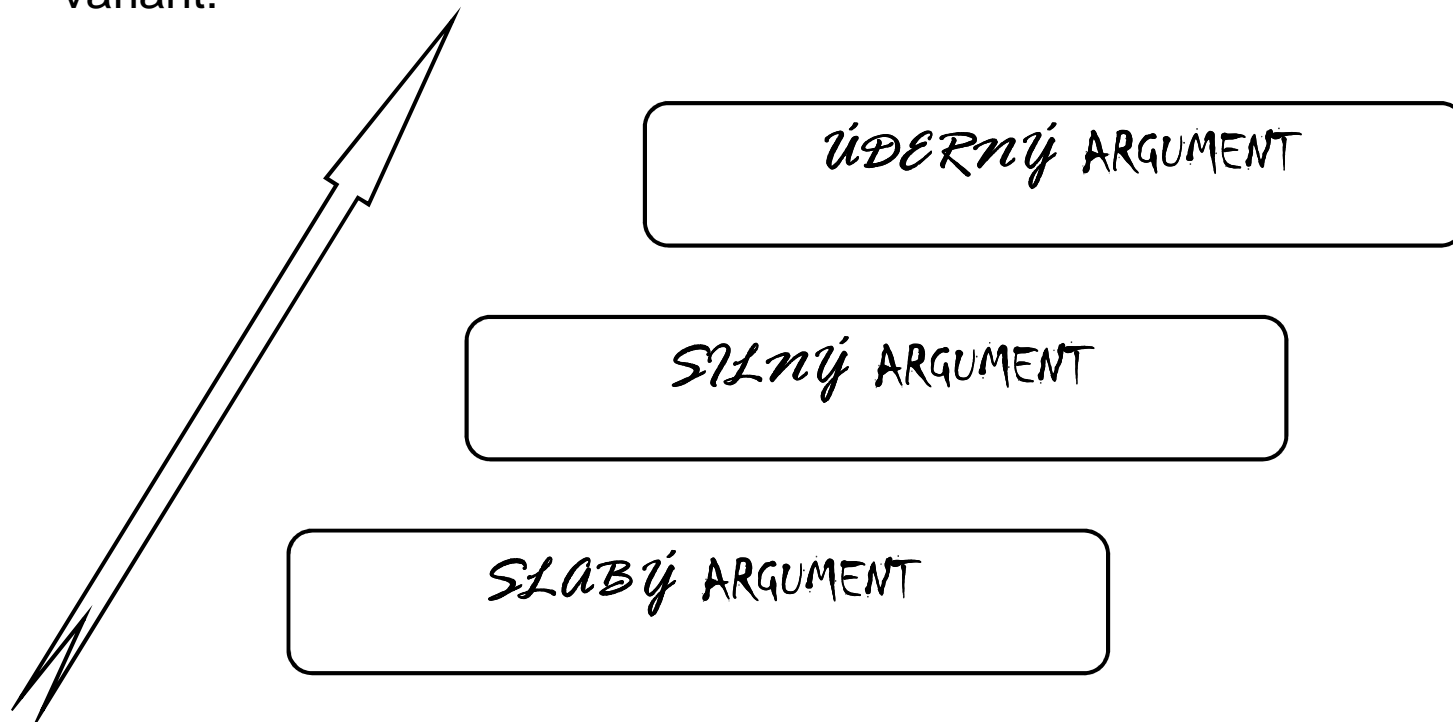
- Zákony a zvyklosti
- Posudky odborníkov (expertízy, odhady...)
- Dáta (grafy, štatistiky, ...)
- Definície (veci, procesu,...)



Argumentačný reťazec:

Rôzne varianty radenia argumentov:

1. variant:



Výhody: postupne posilňujete svoju pozíciu, pôsobíte pripravené

Nevýhody: ak narazíte na „dominantný typ“, nestihnete uplatniť intenzívnejšiu argumentáciu – po slabých argumentoch vás vyhodí...



5 krokov k zdolaniu námietky

- **Mlčte a počúvajte**
- **Prejavte pochopenie**
- **Uistite sa o podstate námietky (reflexia)**
- **Reakcia na námietku**
- **Záver**

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci

Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Zvládanie námietok

Yvona Ragasová

PREZENTÁCIA ... ZAČÍNAME





Fakty verzus tvrdenie

Fakty – preukázateľné, logicky
zdôvodniteľné skutočnosti

Tvrdenie – subjektívne, často emotívne a
hodnotiace

„Mám Nokiu 9300“

„Je to telefón profesionálov.“

„Má striebornú farbu.“





Fakty verzus tvrdenie

Tvrdenie je pútavé, zaujme, navnadí. Je nutné ho podložiť faktom.





Argumentácia

Argumentácia vyžaduje kus logiky, dobrú prípravu, štruktúrovaný prejav, utriedené informácie podávané vhodným spôsobom a v správny čas.

Najčastejšie používané argumenty:

- Zákony a zvyklosti
- Posudky odborníkov (expertízy, odhady...)
- Dáta (grafy, štatistiky, ...)
- Definície (veci, procesu,...)



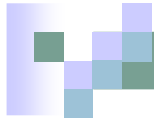
Argumentačné minimum

- Argumenty pripravujte pre publikum, nie pre seba!
- Neponúkajte vlastnosti, ale výhody!
- Smerujte argumentáciu k niečomu, nie od niečoho.
- Nech to má spád, dynamiku.
- Argument je ľahšie prijateľný ak z neho plynú aj sekundárne výhody.
- Porovnávajte pre aj proti, zvýši to vierohodnosť.



Typy argumentov:

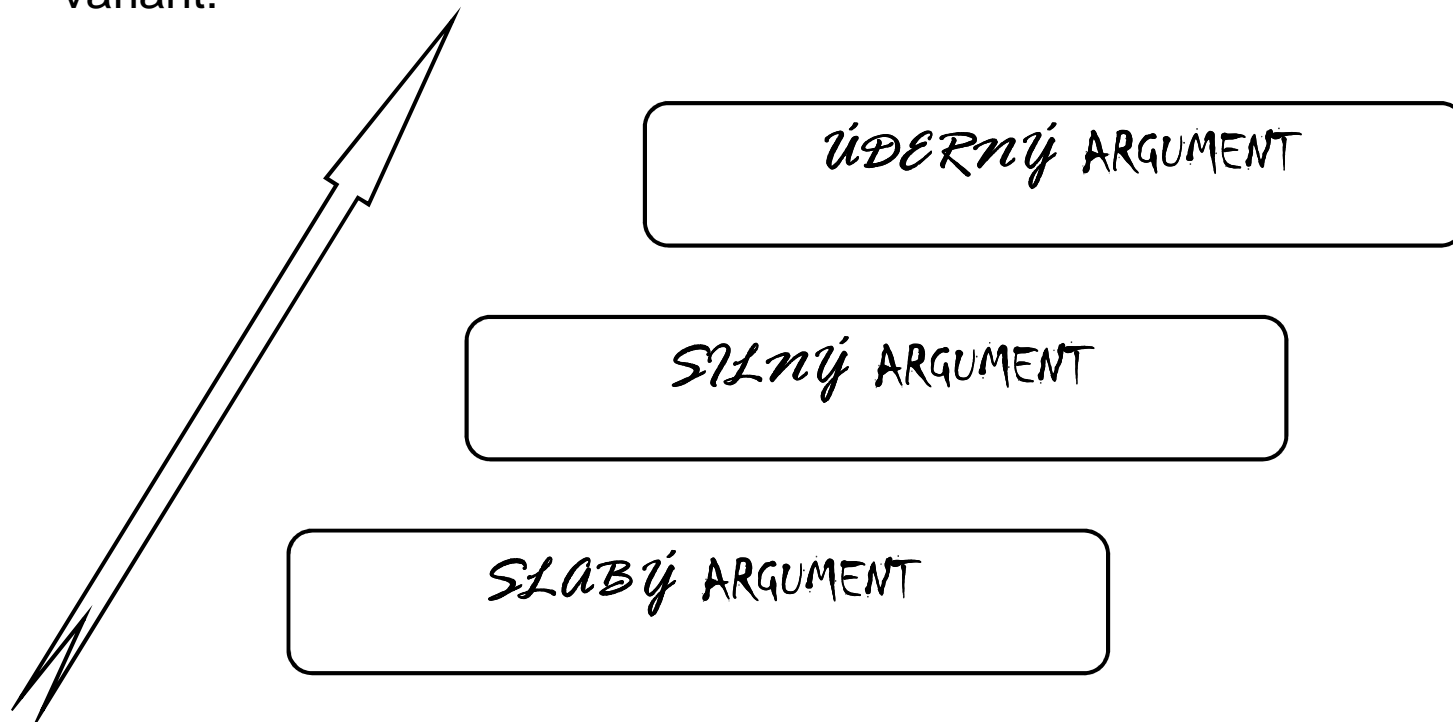
- **Slabý** – *ľahko sa pretromfnú, nájdú protiargumenty*
- **Silný** – *skutočne závažné, niečo, čo sa dá fakticky podložiť, príp. s čím má druhá strana vlastnú skúsenosť*
- **Úderný** – *ťažko spochybniteľné skutočnosti, s etickým nábojom*



Argumentačný reťazec:

Rôzne varianty radenia argumentov:

1. variant:



Výhody: postupne posilňujete svoju pozíciu, pôsobíte pripravené

Nevýhody: ak narazíte na „dominantný typ“, nestihnete uplatniť intenzívnejšiu argumentáciu – po slabých argumentoch vás vyhodí...



Argumentačný reťazec:

Rôzne varianty radenia argumentov:

2. variant:

ÚDERNÝ ARGUMENT

SLNÝ ARGUMENT

SLABÝ ARGUMENT

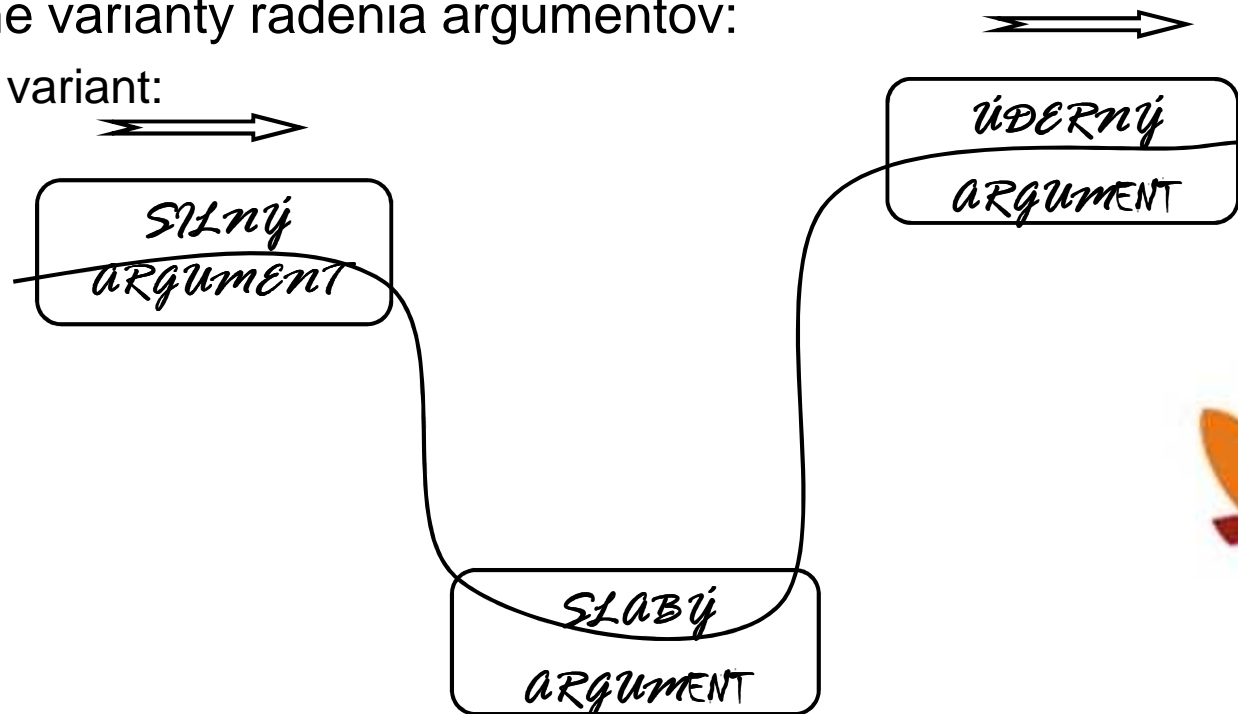
Výhody: rýchlosť – ak začnete úderným argumentom, možno sa druhá strana zľakne a vy dosiahnete cieľ rýchlo a ľahko

Nevýhody: čo ak nie?! Postupné zoslabovanie pozície je veľmi devalvujúce.

Argumentačný reťazec:

Rôzne varianty radenia argumentov:

3. variant:



Výhody: efektivita – začnete niečím významným – treba vám venovať pozornosť, potom druhú stranu mierne utlmíte menej významným prvkom, aby ste si pripravili pôdu pre najsilnejší argument

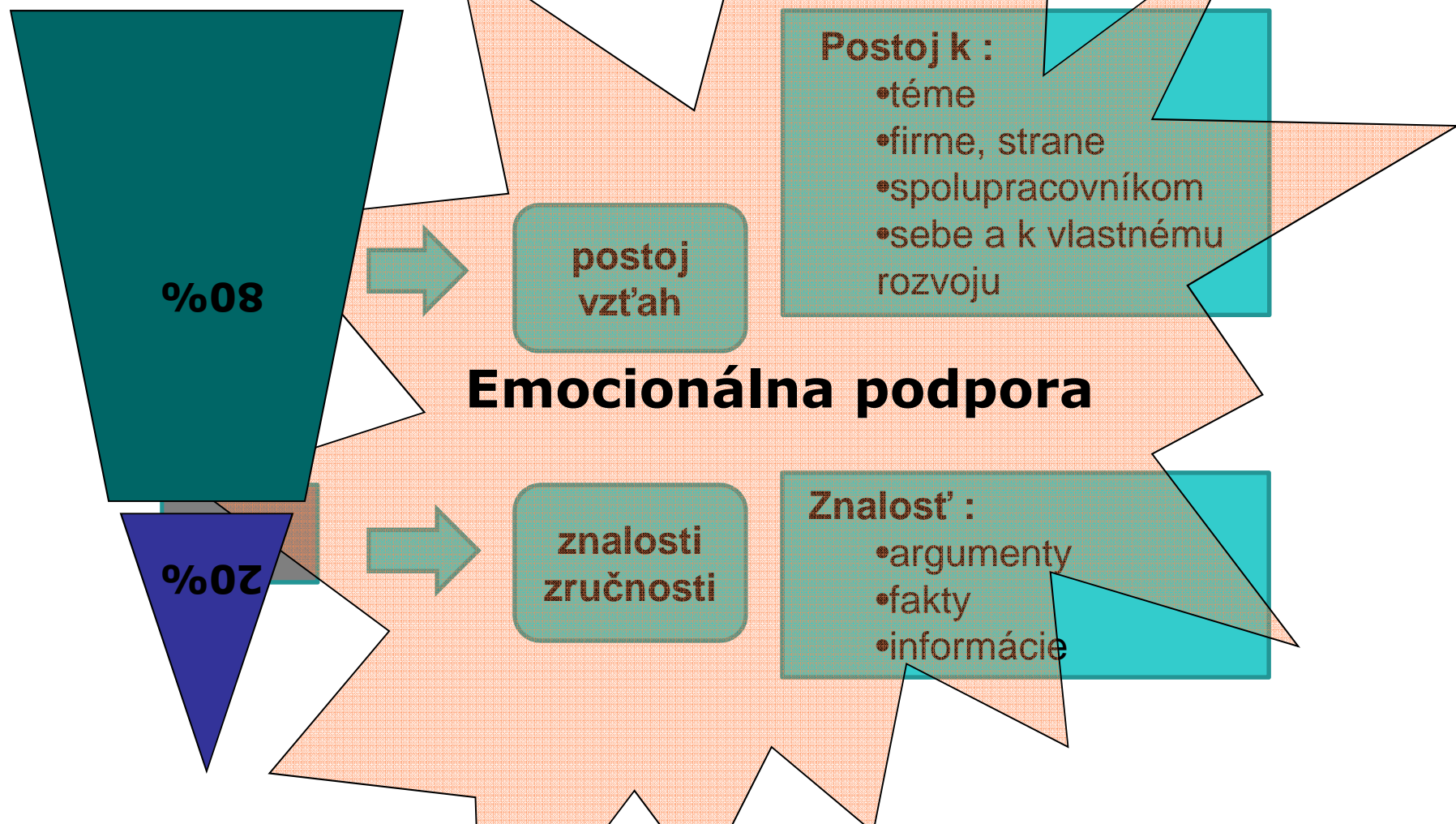
Nevýhody: pre niekoho ťažšie použiteľné, cíti to ako manipulujúcu stratégiu



Emocionálna podpora

*Je veľmi dôležitá, často rozhodujúci prvok,
ktorý preváži misku váh na vašu stranu!*

Čo rozhoduje o presvedčivosti prezentácie?





Námietky

- Námietky sú niekedy nekonštruktívne komentáre poslucháčov, vyjadrujúce nesúhlas, demotiváciu, nudu... „No nazdar!“ „To nemyslíš vážne?!“ „To je strata času. ...“
- Námietky, ktoré nie sú otázkami, nevyžadujú odpoveď. Nevenujte im pozornosť a plynule pokračujte v prezentácii.
- V prípade, že je to vhodné, môžete námietku „zjemniť“ vtipnou poznámkou, obrátiť ju na žart.
- Ak vás namietajúci poslucháč má snahu vyviesť z rovnováhy, upriamte svoj očný kontakt na poslucháča, u ktorého predpokladáte súhlas.



5 krokov k zdolaniu námietky

- **Mlčte a počúvajte**
- **Prejavte pochopenie**
- **Uistite sa o podstate námietky (reflexia)**
- **Reakcia na námietku**
- **Záver**



Zvládanie námietok

AD: PREJAVTE POCHOPENIE:

- **Ďakujem, že sa otvorene pýtate.** Toto je vážna vec. Môžem vás upokojiť tým, že...
- **Máte pravdu,** to by bol problém. Našťastie túto vec máme ošetrenú spôsobom Y
- **Všeobecne platí to, čo hovoríte.** My sme v tomto úplnou výnimkou, pretože...
- Máte pravdu, v **niektorých prípadoch toto platí.** Našťastie...
- Áno, určite. **V minulosti to platilo,** ale vstupom do EU...

POCHOPENIE EŠTE NEZNAMENÁ SÚHLAS!





Zvládanie námietok

AD: UISTITE SA O PODSTATE NÁMIETKY:

- **Ak vám dobre rozumiem, tak...**
- **Pokiaľ vám dobre rozumiem, tak máte obavu, že.....**
- **Rozumiem tomu, čo hovoríte tak, že..... Je to tak správne? Rozumiem vám dobre?**
- **Zatiaľ tomu, čo hovoríte, rozumiem tak, že najväčšiu prekážku vidíte v ...**
- **Keď tak ma opravte – ide o to, že....**



Zvládanie námietok

AD: TECHNIKY REAKCIE NA NÁMIETKU

- **Prevrátenie** námietky (pokús urobiť z námietky prednosť)
- **Protiotázka** („A z akého zdroja ste čerpali informácie o cenách konkurencie?“)
- **Kompenzácia** („Je možné, že naša cena je vyššia ako konkurenčná. Práve preto poskytujeme niekoľko možností...“)
- Uvedenie **príkladu** (odvolanie sa na príklady, kedy iný zákazník mal rovnaké námietky a teraz je s produktom spokojný.)

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci

Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Viac informácií nájdete na: www.esf.gov.sk a www.sia.gov.sk.

Zvládanie námietok

„Priestor na Vašu príležitosť“.

Ďakujem za pozornosť

