

مواجهة اعتراضات العميل





1. مواجهة الاعتراضات

مواجهة الاعتراضات

- أنواع الاعتراضات
- تنفيس الاعتراضات
- حل الاعتراضات

كن كالنمل استخدم تكتيكات مختلفة لتعبر مختلف العوائق

مقدمة

الاعتراض... فرصة

روجر داوسون

كبير مفاوضي البيت الأبيض

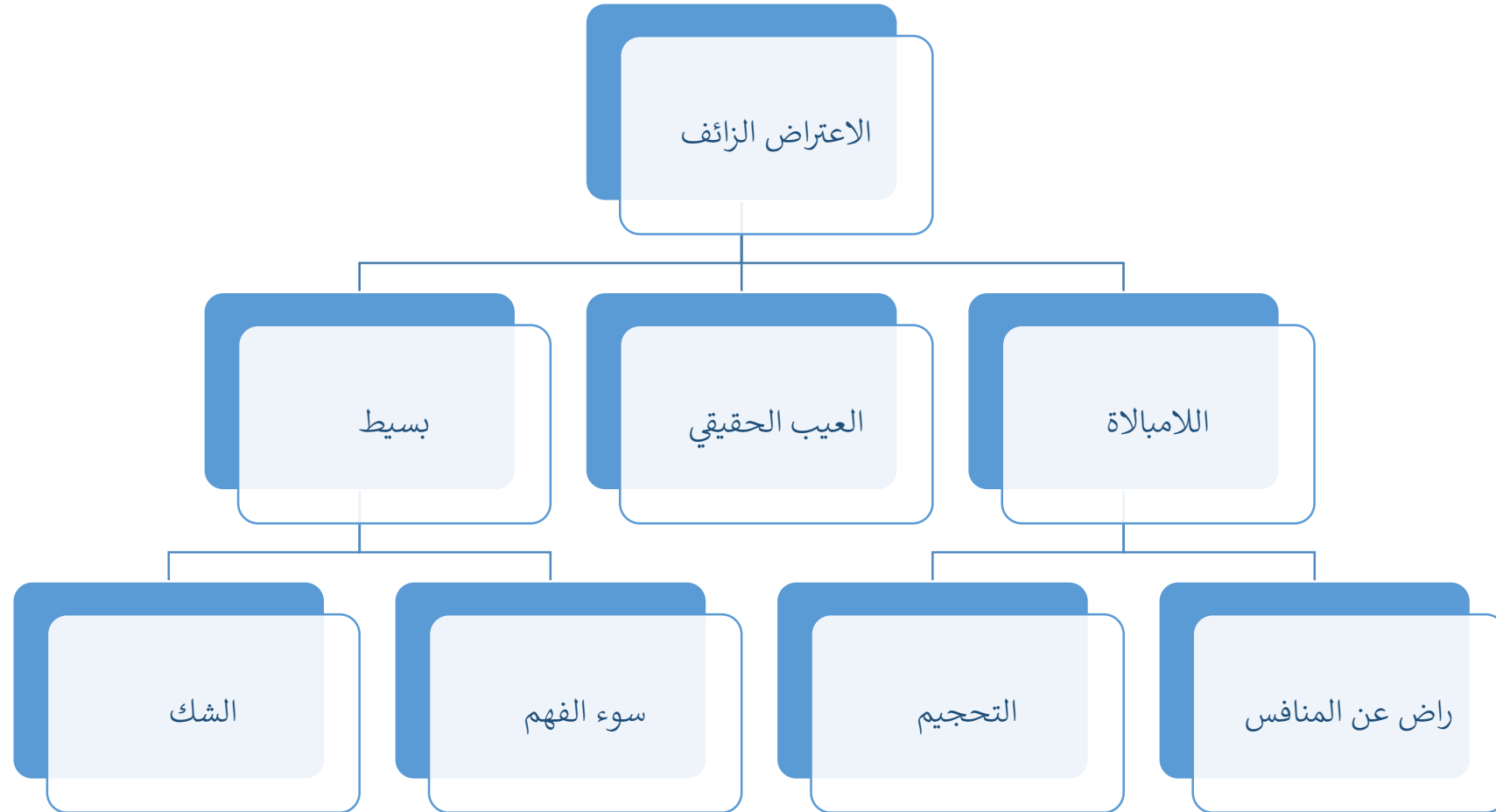
مقدمة

خطوات النجاح:

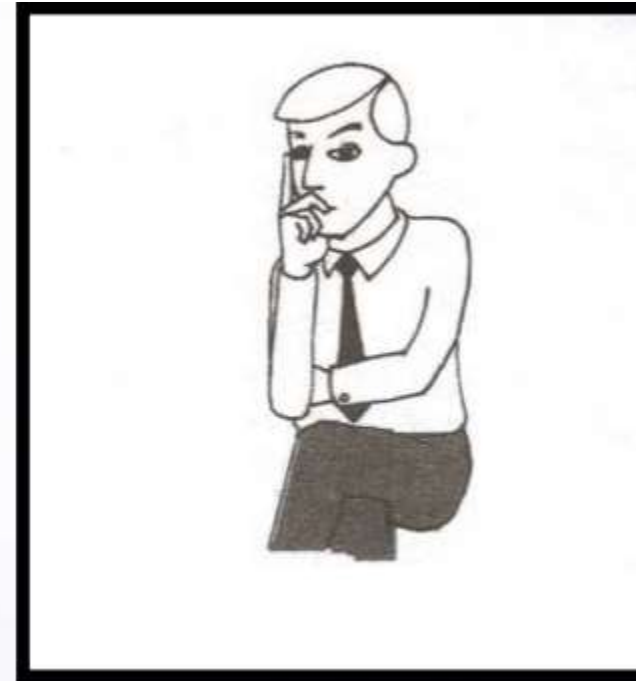
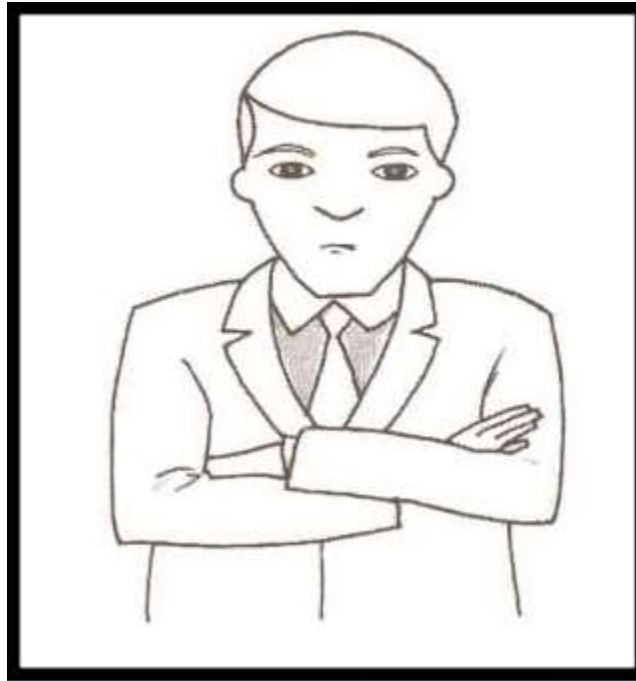


أنواع الاعتراضات

- سوء الفهم
- الشك
- العيب الحقيقي في المنتج
- اللامبالاة



لغة الجسد في الاعتراض





الاعتراض الزائف

		إخفاء المعلومات
ARMS		
LEG		



الشك

You Are Layer	
Skepti	



سوء الفهم

	الحيرة
Hand	
Ear	



Part/ means	الكذب
Hand and Face	
Eyes	



	التوتر
Palm	
Leg	
Finger	
Mouth	
Eyes	

2. تنفيذ الاعتراضات

2. تنفيس الاعتراضات

إن الأشخاص الماهرين والذين لديهم موهبة النقاش هم الذين يعرفون كيف يجعلون الطرف الآخر يقر بوجهة نظرهم دون أن يشعر بالحرَج أو الإهانة ويتركون له مخرجًا لطيفًا من موقفه.

إذا أردت أن يعترف الطرف الآخر لك بوجهة نظرك فاترك له مجالًا ليهرب من خلاله من موقفه كأن تعطيه سببًا مثلًا لعدم تطبيق وجهة نظره أو معلومة جديدة لم يكن يعرف بها أو أي سبب يرمي عليه المسؤولية لعدم صحة وجهة نظره مع توضيحك له بأن مبدأه الأساسي صحيح ولو أي جزء منه.. ولكن لهذا السبب الذي وضحته - وليس بسبب وجهة نظره نفسها - إن وجهة النظر هذه غير مناسبة

أما الهجوم التام على وجهة نظره أو السخرية منها فسي دفعه لا إراديا للتمسك بها أكثر ورفض كلامك دون استماع له لأن تنازله في هذه الحالة سيظهر وكأنه خوف وضعف وهو ما لا يريد إظهاره مهما كلف الأمر

تنفيس الاعتراضات

2. تنفيس الاعتراضات

الإعفاء من اللوم

التنازل الجزئي/ التعاطف

الإطراء

الآخرون المؤيدون



شكراً لكم