

Работа с возражениями



Почему возражает респондент?

- *Плохое настроение*
- *Непонятен смысл вопроса*
- *Мало информации*
- *Недоверие к интервьюеру*
- *Негативный предыдущий опыт*



Несколько основополагающих правил грамотной работы с возражениями





Любое возражение вашего собеседника вы должны парировать только реальными аргументами;



Возражения нельзя путать с дерзостью и невежливостью. Правильное возражение — это всегда показатель высокого профессионализма и заинтересованности в беседе;



Никогда не говорите «нет, это не так». Для того чтобы ваш аргумент звучал грамотно, сперва приведите факт, противоречащий возражению, а как вывод произнесите, что собеседник заблуждался;



Не употребляйте обидных для собеседника выражений, показывающих его неспособность или некомпетентность («Вы ошибаетесь», «Вы не знаете», «Вы не компетентны»);



Избегайте спора. Любой спор делает из собеседников оппонентов; Никогда не стесняйтесь возражений. Возражение абонента показывает его внимательность к разговору и то, что он следит за информацией от вас.

Примеры возражения и способы их преодоления

Откуда у вас мой номер?

Ваш номер был выбран компьютером случайным образом (генерация случайных чисел)



**Зачем вам мое
имя?**

Нам хотелось бы знать, как мы можем
обращаться к Вам в ходе интервью.
Все ответы носят исключительно
анонимный характер и будут
использоваться в обобщенном виде.



Зачем вам знать где я
проживаю?

Мы можем опрашивать только
жителей постоянно проживающих
в «область/город из анкеты». И
поэтому уточняем, являетесь ли
вы таковым.



**Зачем вам знать сколько
мне лет?**

Мы опрашиваем лиц
определенной возрастной
категории. Вся личная
информация используется
только в обобщенном виде



Зачем вы проводите этот опрос?

Ваше мнение очень важно для нас. Это необходимо для улучшения качества обслуживания/связи в регионе/чтобы производитель знал нужды потребителей/ для изучения сложившейся ситуации в регионе(зависит от конкретной темы опроса).



**Где вы находитесь?
Скажите Ваш
адрес/телефон?**

К сожалению, я не могу предоставить такую информацию. Я представляю компанию «называете компанию из вступления», всю информацию можно найти на нашем сайте.



Давайте поговорим с вами
о жизни.../что вы делаете
сегодня вечером, и другие
вопросы личного
характера.

У нас ведется аудиозапись разговора,
мою работу будут проверять. Это не
относится к теме нашего исследования,
давайте перейдем к следующему
вопросу/давайте продолжим



**Мое мнение
никому
не интересно...**

**Ваше мнение имеет большое
значение для исследования.
Будет опрошено большое
количество людей, и
собранные вместе, они дадут
представление о том, что
думает население в целом по
тем важным вопросам,
которые затрагиваются в
анкете.**



Какое вы имеете право мне звонить и что-то предлагать, вы вторгаетесь в мою частную жизнь

Заверьте респондента в соблюдении его конфиденциальности. Напомните ему, что информация, которую он предоставит, будет использована в обобщенном виде вместе с данными других интервью. Если опрос анонимный, то обязательно подчеркните это и скажите, что фамилия и имя конкретного респондента никому не будут известны.



**Меня все устраивает,
все нормально**

Замечательно, давайте в таком случае зафиксируем вашу позицию по конкретным вопросам анкеты. Ваше мнение очень важно для нас.



Я на работе!

Позволяет ли характер вашей работы уделить нам N минут? Ваше мнение очень важно для нас! Если человека действительно застали в неудачный момент и он согласен на проведение интервью в другое время, то можно договориться об этой встрече в более удобное время. (употребляем выражение: «В какое время я могу Вам перезвонить?»)

