



Pharmasco®

ЛАБОРАТОРІЯ В КИШЕНІ

*з 2002 року*

## **Робота із запереченнями по телефону**

- Павло Гриценко
- Менеджер з розвитку персоналу
- 21.02.2025



В чому особливості телефонного візиту?

*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Підготовка

## Перед дзвінком

- Налаштуйтеся на дзвінок, продумайте аргументи
- Майте можливість робити записи
- Придумайте фразу для відкриття
- Продумайте можливі заперечення

# Загальні правила

- Приберіть фоновий шум
- Використайте гарнітуру
- Ваш голос - Ваша візитка
- Через темп, ритм, інтонацію і гучність Ви формуєте враження про себе
- Перші фрази промовите трохи повільніше, дайте співрозмовникові настроїтися на розмову
- Не перебивайте і не говоріть одночасно
- Уникайте складних граматичних конструкцій

# Підготовка

- У призначений час починаємо візит



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Структура дзвінка

- Встановлення контакту
- Інформаційна частина
- Робота із запереченнями
- Угода



*Pharmasco*<sup>®</sup>





## Встановлення контакту

*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Особливості телефонного візиту

1. Кожен етап розбивається на невеликі під-етапи.
2. Кожен під-етап має свою мету і вирішує свою задачу
3. Кожне слово повинне мати певне місце і вимовляється певним голосом з певною інтонацією





# Підготовка

## Підготовка мовного апарату

Через скоромовки, промовляння  
назв препаратів і діючих речовин і  
повну репетицію дзвінка.



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Рольова гра

Які особливості встановлення контакту на дистанційному візиті?

# Наші головні завдання

- ✓ Діагностика емоційного стану парнетра
- ✓ Підстроювання
- ✓ Швидке створення теплого контакту



*Pharmasco*®

# Техніка 4-П

- Привітання
- Представлення
- Пропозиція продовжити розмову
- Пауза

# Правило 10 секунд

**Вітальна фраза повинна прозвучати за 10 секунд :**

- *Ірино Миколаївно, доброго дня!*
- *Мене звуть Ірина, я –акаунт менеджер, компанія Фармаско.*
- *Ми з Вами домовлялися про мій дзвінок, підкажіть, зараз є декілька хвилин Вашого часу?*
- *Пауза*

*Pharmasco®*

# Рольова гра

1. Пропишіть вашу фразу вітання
2. Вимовіть її, записавши на диктофон / голосове повідомлення
3. Прослухайте запис
4. Зробіть запис ще раз. Акцентуйте увагу на чіткості, гучності і теплій інтонації





# Рольова гра

- Чи виходить укладатися в 10 секунд?
- На що звернули увагу, коли слухали свої записи?
- Що ви можете поліпшити у вашому записі?

# 4 ГОЛОСИ Партнера

Квадрат  
Емоційних  
Станів Карузо





# Розвиток контакту

Голос	Фраза
Червоний	У мене зараз купа справ, мені ніколи, я не можу говорити. Говоріть швидше!
Синій	Добрий день (інтонація вниз)
Зелений	Здрастуйте! (інтонація вгору)
Жовтий	Добридень! А це ви! (Посмішка)

# Розвиток контакту

Голос	Фраза
Червоний	Питання про перенесення дзвінка, якщо Вам набрали – «заїла пластинка»
Синій	Важлива інформація, декларація мети дзвінка.
Зелений	Фраза результат (Про результат минулого візиту)
Жовтий	Фраза-подія. Фраза бальзам.



# Встановлення контакту

1. Розпочинайте з "зеленого" (спокійний і теплий, з легкою посмішкою) голосу.
2. Діагностуйте голос співрозмовника
3. Адаптуйте свій темп під голос співрозмовника
4. Використайте відповідну фразу для розвитку контакту



# Ключова фраза-бальзам

1. «Лікарі зараз - найважливіші люди в Україні.
2. Дозвольте подякувати вам за вашу працю.
3. Те, що ви робите зараз важливо для кожного з нас.
4. Спасибі, що боретеся за наше здоров'я"!

*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Фраза «Результат»

Минулого разу ми з вами обговорювали...

Чи відбулося у вас обговорення нашого питання?....

Чи можемо ми з Вами продовжити?.....

.....

*Pharmasco*<sup>®</sup>

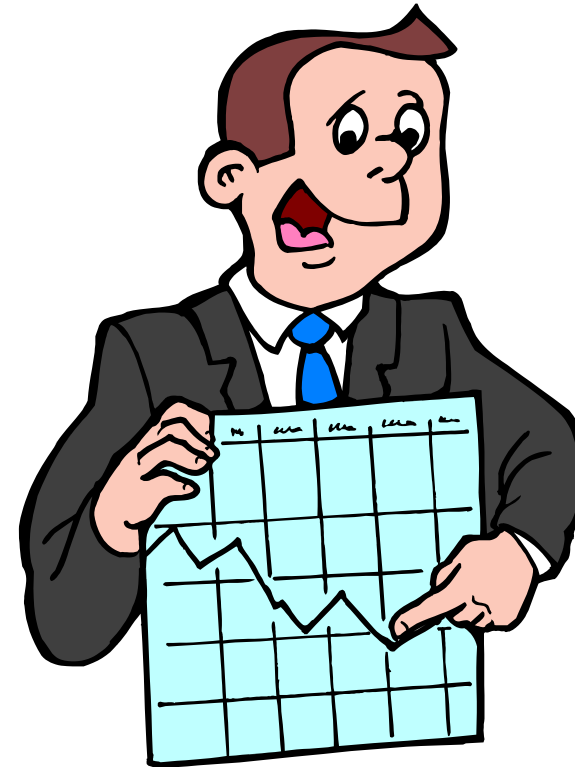
# Інформування

Декларація теми візиту

*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Декларована тема

- *Має бути пов'язана із справжньою метою*
- *Цікавою*
- *Короткою (7 слів)*
- *Не знецінити партнера*



# Реакція на вашу фразу

**Після вашої фрази ВАЖЛИВО вкрай уважно слухати те, що скаже вам співрозмовник:**

- Невдоволення (співрозмовник чинить опір. Контакт ще не створений)
- Нейтральність (продовжуйте розтоплювати лід)
- Позитив. Чутно посмішка. Звучать слова вдячності

*Pharmasco*<sup>®</sup>



## Робота із запереченнями

*Pharmasco*®



# Неефективні способи

**Агресія у відповідь  
у словах та  
без слів (вираз обличчя,  
поза, жести тощо)**



# Неефективні способи

**Звинувачувати партнера в  
тому, що він неправильно  
використовував прилад,  
не дотримувався  
рекомендацій, не читав  
інструкції, тощо.**



# Неефективні способи

**Не можна говорити «ні»,  
«але», «проте»...  
використовувати  
наказовий спосіб.**



# Неефективні способи

**Виправдовуватися - така  
позиція сприймається  
як слабкість і лише  
провокує подальші  
заперечення**

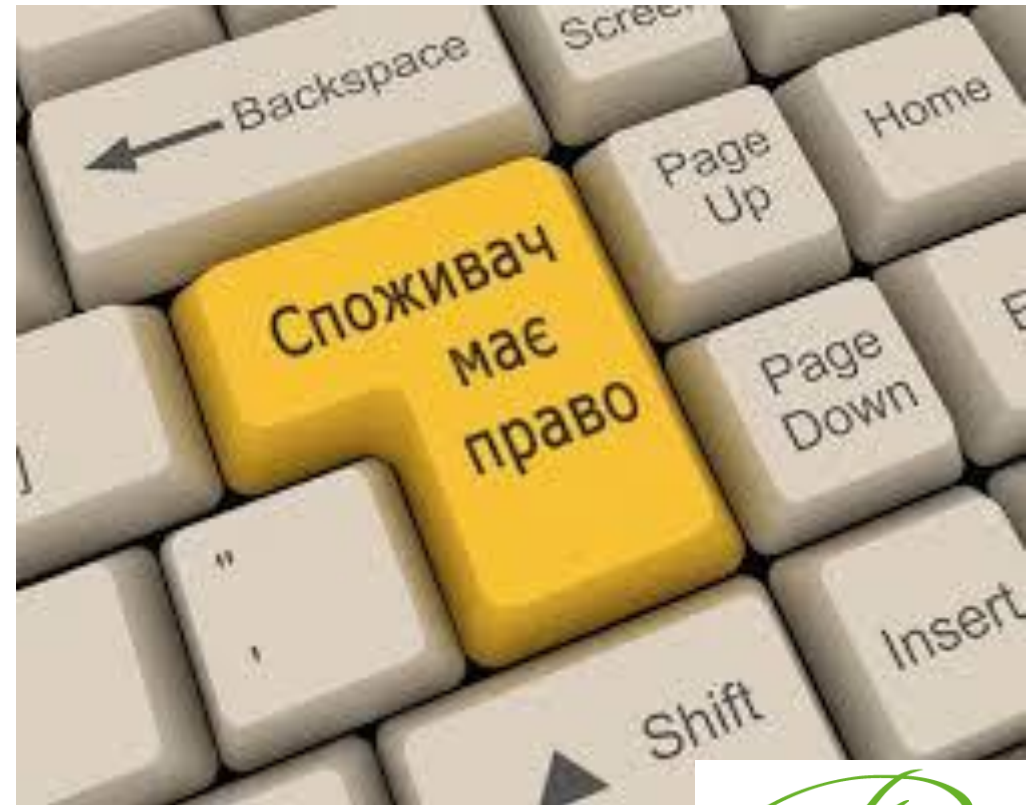
**"Якщо виправдовується,  
значить - винен!"**



1. Ніколи не сперечайтесь з партнером

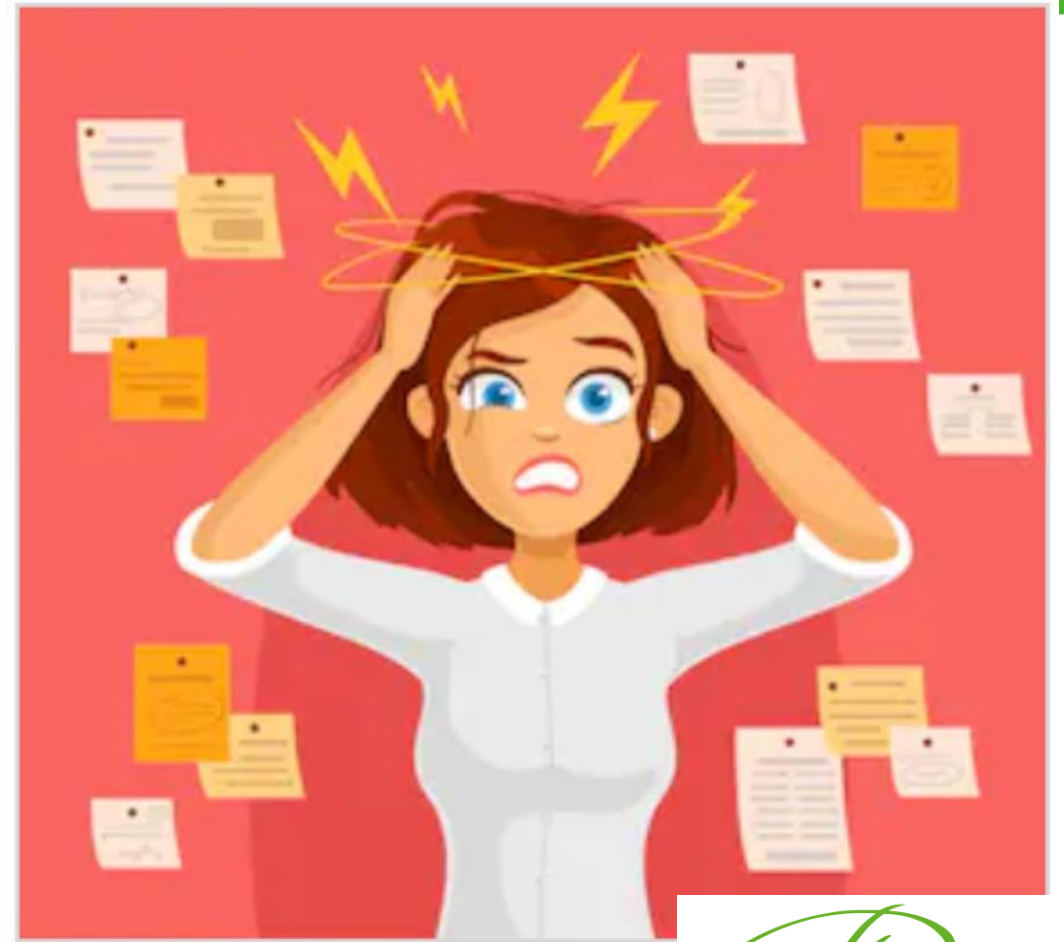
2. Ніколи не нападайте на партнера.

Будь-яка людина має право на свою думку.





Недосвідчені  
переговорники іноді  
прагнуть **переконати**  
партнера, не розуміючи,  
що висловлене ним  
побоювання насправді  
**не є справжньою**  
**причиною**  
**заперечення.**





Будь-який перемовник,  
який недооцінює  
емоційну реакцію  
партнера в роботі з  
запереченнями, робить  
велику помилку!



1. Пом'якшіть ситуацію
2. Проясніть (Конкретизуйте) заперечення
3. Послухайте, не перебиваючи
4. Презентуйте рішення (дайте аргументовану відповідь)
5. Перейдіть до наступних кроків



# Пом'якшення ситуації

Підтримуємо позицію,  
що займає партнер,  
не погоджуючись  
безпосередньо з його  
запереченням



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Приєднання

- До слів
- До ідеї
- Узагальнення
- До емоції
- Комплімент



*Pharmasco*<sup>®</sup>



# Прояснення (Конкретизація) заперечення

Намагаємося  
зрозуміти конкретні  
причини  
невдоволення

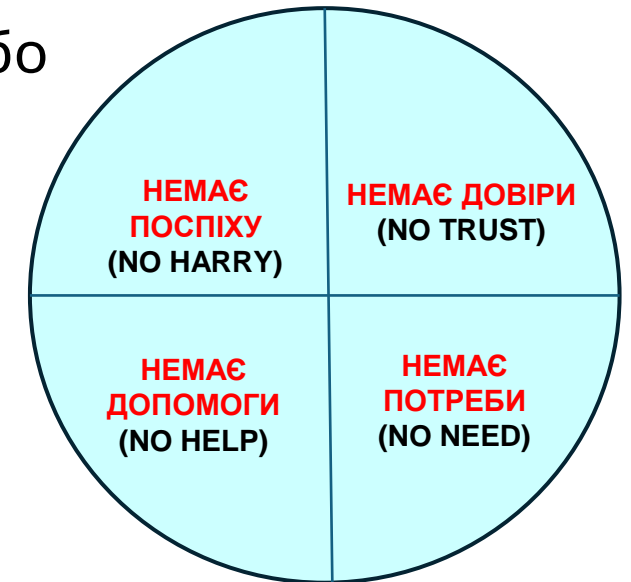
Задаємо уточнюючі  
питання



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Прояснення (Конкретизація) заперечення

- Немає довіри– small talk
- Немає потреби (Нестача інформації) – ніша, потреба, або портрет пацієнта
- Немає допомоги (щось пішло не так) – дізнатися що сталося
- Екмає поспіху (в прийнятті рішення)– дізнатися що засмутило



*Pharmasco*®



# Послухайте партнера

Допомагаємо партнеру  
"випустити пару".

Ще раз аналізуємо  
характер та причини  
його невдоволення.



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Презентація (Аргументована відповідь)

Презентуємо партнеру  
рішення ситуації

Аргументовано вказуємо  
на реалізацію  
цінностей (переваг), до  
яких прагне партнер.



*Pharmasco*<sup>®</sup>



Дякую за активну участь!

*Pharmasco*<sup>®</sup>