

А. БУХТИЯРОВ

# МАСТЕР РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

«Издательство ФАИР»  
Москва  
2009

УДК 339.1  
ББК 65.290-2  
Б94

**Бухтияров А.**

Б94 Мастер работы с возражениями / А. Бухтияров. — М.: «Издательство ФАИР», 2009. — 96 с. — (Золотой фонд MLM).

ISBN 978-5-8183-1569-0

Любому человеку, занимающемуся бизнесом MLM, будь это новичок или профессионал, чей доход измеряется пятизначной цифрой, приходится сталкиваться с возражениями.

Как создать себе и новичкам в бизнесе MLM «бронезилет» от негативов? Как сделать, чтобы люди, возражая, ХОТЕЛИ услышать наш ответ, а не отмахивались, как от назойливой мухи? Есть ли система, позволяющая сделать работу с возражениями намного эффективнее? Как убедительно и точно отвечать на любое встречающееся возражение?

Это вопросы, интересующие каждого, кто «окунулся» в мир MLM, и на них (и не только на них) отвечает данная книга — практический справочник по работе с возражениями. Её цель — помочь каждому человеку, занимающемуся бизнесом MLM, ускорить своё продвижение по карьерной лестнице компании, освободиться от сомнений, мешающих стать успешным, процветающим человеком. Новичку она поможет более эффективно стартовать. Руководителям MLM-компаний облегчит задачу обучения партнёров по бизнесу.

Для широкого круга читателей.

**УДК 339.1**  
**ББК 65.290-2**

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

ISBN 978-5-8183-1569-0

© А. Бухтияров, 2009  
© Серия, оформление. «Издательство ФАИР», 2009

## От автора

Дорогие друзья!

Работа с возражениями — одна из наиболее насущных тем многоуровневого маркетинга, или бизнеса MLM (Multi-Level Marketing). Когда-то, желая создать для своих партнёров по бизнесу инструмент, помогающий в работе с возражениями, я написал брошюру «Как пройти путь от возражения к согласию». Я не издавал её, так как считал, что книга, посвящённая данной теме, должна включать в себя нечто большее, нежели просто ответы на возражения.

Теперь с большим удовольствием я готов поделиться с вами полной системой работы с возражениями; системой, освещающей все основные, наиболее важные аспекты этой актуальной темы.

Читайте, применяйте и двигайтесь вперёд, создавая для себя жизнь, о которой вы мечтаете, — бизнес MLM даёт такую возможность!

*С уважением, Александр Бухтияров  
E-mail: a\_buhtiyarov@mail.ru*

## Введение

## КТО ВИНОВАТ И ЧТО ДЕЛАТЬ?

## Подходим к самому главному

Пройдёт немного времени, и наступит очередной Новый год.

Не важно, какой сейчас месяц. Время летит быстро. И скоро мы снова будем выбирать подарки для тех, кого любим и ценим. Конечно же, подарки — не самое главное в жизни, но ведь это так здорово — видеть глаза близкого человека, блестящие от удивления и радости!

Придёт время самого любимого нами праздника, пробьют часы, и кто-то подарит своему сыну или дочери (а может быть, жене) новую машину. Кто-то — конверт с ключами от квартиры (уверю вас, такое тоже случается).

Будут и те, кто осчастливит кого-то из своих близких рождественским круизом на океанском лайнере.

Однако немногие могут позволить себе делать ТАКИЕ подарки. Потому что большинство людей в странах СНГ зарабатывают... сколько? Двести долларов в месяц? Двести пятьдесят? Триста? Приблизительно так. И на такие деньги особенно не разгонишься.

А сколько ХОТЕЛИ БЫ зарабатывать вы? Большинство людей? Какую сумму? Нет, я понимаю, что «чем больше, тем лучше». Но всё-таки? Какую РЕАЛЬНУЮ сумму хотели бы получать ежемесячно те, кто имеют сегодня 200–250 долларов? Так, чтобы и не «космос», и в то же

время, чтобы можно было позволить себе хотя бы немного «отпустить ремешки». Сколько? Где-нибудь около 1000 долларов в месяц, верно?

Почему же так выходит, что люди, желающие зарабатывать 1000 долларов в месяц, получают 250? Конечно же потому, что найти работу с зарплатой «под штуку баксов» не так просто. Даже тому, кто имеет два высших образования, знает английский язык и неплохо владеет компьютером.

В бизнесе MLM для того, чтобы выйти на уровень стабильного ежемесячного дохода около 1000 долларов, необходимо потрудиться со средней занятостью (четыре-пять часов в день) полтора-два, максимум три года\*.

Итак, за полтора-два года в бизнесе MLM реально можно начать зарабатывать около 1000 долларов в месяц (при желании и больше). Найти работу с такой зарплатой не просто, и именно поэтому многие люди начинают заниматься этим бизнесом.

Да... Начинают заниматься многие.

Но не у всех получается даже стартовать.

Почему?! Здесь что, необходимо делать что-то сверх-сложное?! Нет! А в чём тогда причина того, что люди, которым порой ЖИЗНЕННО НЕОБХОДИМО то, что они могут приобрести в бизнесе MLM, перестают им заниматься, продолжая вкалывать за 200 долларов на нелюбимой (очень часто) работе?

Субъективная причина (причина, находящаяся в нас самих) заключается в том, что **большинство людей не умеют работать со своей собственной мотивацией**; не умеют САМИ зажигать в себе мощное желание, помогающее преодолеть некоторые небольшие трудности.

Но это — субъективная причина. А какая ОБЪЕКТИВНАЯ причина того, что значительная часть новичков не

\* Есть люди, которые занимаются бизнесом более пяти часов в день свыше двух лет, и при этом не могут похвастаться заметными результатами. Причина этого — одна. Они делают много того, что делать необязательно, и недостаточно времени уделяют тому, что действительно НАДО делать.

может стартовать в бизнесе? Для того чтобы найти ответ на этот вопрос, давайте немного пофантазируем.

Представьте себе, что у вас появляются новые партнёры по бизнесу. Вдохновлённые появившейся возможностью изменить свою жизнь, они идут к своим знакомым, рассказывают им о бизнесе, и все их знакомые говорят: «Здорово! Классно! Я тоже хочу этим заниматься! Можно к тебе присоединиться?» Далее новички рассказывают другим людям о качестве продукта — и ВСЕ становятся их клиентами. Представьте себе, что **никто не возражает**. Как вы полагаете, в таком случае, **ХОТЬ КТО-НИБУДЬ** перестал бы заниматься этим бизнесом? Разочаровался хотя бы ОДИН, если бы все, к кому он обращается, принимали его предложение, становясь либо клиентами, либо бизнес-партнёрами? Если бы он СРАЗУ почувствовал, как его доход (а с ним и качество жизни) начинает заметно меняться в лучшую сторону?

Очевидно, что нет!

И что из этого следует?

А следует то, что главной объективной причиной неудач на старте... являются возражения. Люди возражают, а новички не только не знают, как правильно работать с возражениями, но даже не знают, как правильно РЕАГИРОВАТЬ на них. Они теряются, пугаются, расстраиваются и перестают действовать. Итак, повторим: **ГЛАВНОЙ ОБЪЕКТИВНОЙ ПРИЧИНОЙ НЕУДАЧ НА СТАРТЕ ЯВЛЯЮТСЯ ВОЗРАЖЕНИЯ.**

Но это — негативный вывод. Есть и позитивный. Заключается он в следующем.

**СТАНЬТЕ МАСТЕРОМ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ, И ВЫ ПОЛУЧИТЕ В СВОИ РУКИ ОДИН ИЗ САМЫХ МОЩНЫХ КОЗЫРЕЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ УСПЕХА В БИЗНЕСЕ MLM.**

Исходя из вышесказанного, весь путь от нуля и до достижения уровня ежемесячного дохода около 1000 долларов в бизнесе MLM можно условно разбить на три этапа:

1. Научитесь работать с возражениями — у вас появятся постоянные клиенты и группа от 10 до 30 человек. Результат: ваш доход — 50–250 долларов.
2. Научите работать с возражениями 3–4 своих партнёров, и ваша группа вырастет до 50–80 человек. Результат: ваш доход — 200–450 долларов.
3. Помогите 2–3 партнёрам по бизнесу обучить работать с возражениями по несколько своих партнёров — ваша группа станет более 100 человек. Результат: ваш доход — 700–1000 долларов.

Итак, мы с вами явно видим, какое огромное значение в бизнесе MLM имеет мастерство работы с возражениями. Что ж, посмотрим, из чего оно состоит.

#### **Пять составляющих мастерства работы с возражениями**

1. Понимание того, чем являются возражения в жизни и бизнесе.
2. Знание причин, по которым люди возражают.
3. Правильное отношение к возражениям (созданное на основе двух предыдущих составляющих).
4. Владение эффективной технологией работы с возражениями.
5. Знание основных, наиболее часто встречающихся возражений и умение чётко, убедительно и грамотно ответить на каждое из них.

В этой книге мы детальным образом рассмотрим все из перечисленных составляющих. Каждому из них будет посвящена отдельная глава. В главе «Правильный ответ» мы увидим, как можно чётко ответить на 32 наиболее «популярных» возражения. И ещё. Мы будем не только учиться профессионально работать с возражениями, но и в контексте каждого из составляющих будем рассматривать,

как помочь стать мастерами работы с возражениями НАШИМ ПАРТНЁРАМ ПО БИЗНЕСУ.

Но прежде чем мы всем этим займёмся, нам необходимо рассмотреть ещё один «архиважный» момент.

### Понятие «бронежилета»

Как вы полагаете, какие из пяти перечисленных составляющих мастерства работы с возражениями являются наиболее важными? Уверен, многие скажут: «Конечно же, четвёртое и пятое (знание технологии и умение отвечать)!»

Увы, это не так. Подавляющее большинство тех, у кого «не получается», перестают создавать бизнес не потому, что не умеют работать с возражениями. Вовсе нет! Они отказываются от активных действий в первую очередь оттого, что **не умеют правильно относиться к возражениям**.

Представьте себе новичка-полицейского, только-только окончившего академию и сразу же попавшего в гущу криминальных событий. Представьте себе перестрелку между двумя бандитскими группировками и свежее испечённого полисмена, пытающегося вместе с другими представителями правопорядка остановить «бойню» и арестовать вооружённых преступников.

И ещё. Представьте, что он забыл надеть бронежилет... Что в этом случае произойдёт? Первая же пуля — и всё. Конец его профессиональной деятельности. А может быть, и жизни.

Новичок, идущий рассказывать о бизнесе своим знакомым, нередко быстро выбывает из бизнеса потому, что на нем нет «бронежилета». В итоге, несколько метко пущенных возражений — и он сражён наповал. Результат: мы теряем партнёра по бизнесу.

Вывод: **чем раньше вы наденете на новичка бронежилет и чем надёжнее этот бронежилет будет защищать его от**

**«ранений», тем дольше пробудет в бизнесе ваш партнёр, и тем выше шанс того, что со временем он станет истинным лидером.**

«Бронежилетом», как вы уже, возможно, догадались, являются три первых составляющих мастерства работы с возражениями.

Рассмотрим их ещё раз.

1. Понимание того, чем являются возражения в жизни и бизнесе.
2. Знание причин, по которым люди возражают.
3. Правильное отношение к возражениям (созданное на основе двух предыдущих составляющих).

Я повторю, ведь это — **крайне** важно.

Чем **раньше** и чем **глубже** новичок осознает то, что скрывается за тремя перечисленными пунктами, тем меньше он будет бояться возражений. Тем меньше он будет расстраиваться, встречая их на своём пути, и, соответственно, тем больше шанс того, что он не остановится, а будет продолжать действовать дальше. А значит, он успеет получить свой первый вдохновляющий результат, который поможет ему с удвоенными (а то и с утроенными) усилиями двинуться вперёд к осуществлению своей мечты.

Если говорить о себе, то самое первое занятие, которое я провожу со своим новичком — это занятие по трём перечисленным пунктам.

Что ж, если три первых составляющих мастерства работы с возражениями мы охарактеризовали, как «бронежилет», то, как тогда назвать четвёртое и пятое составляющие? А именно:

1. Владение эффективной технологией работы с возражениями.
2. Знание основных, наиболее часто встречающихся возражений и умение чётко, убедительно и грамотно ответить на каждое из них.

*ВВЕДЕНИЕ*

---

Очень просто. Это **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ**.

Ну вот. Мы с вами подготовились соответствующим образом. Теперь переходим к созданию и проработке **СИСТЕМЫ МАСТЕРСТВА РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ**.

## Часть I

# «БРОНЕЖИЛЕТ»

