

# Оглавление

<b>Введение .....</b>	<b>5</b>
<b>Глава 1. Как рождаются возражения .....</b>	<b>8</b>
Эксперимент .....	8
Как люди думают .....	9
Что такое слова .....	13
Три процесса создания субъективной карты реальности .....	16
Обобщение .....	17
Упущения .....	18
Искажение .....	22
Почему люди не понимают друг друга .....	24
Самые большие ошибки людей .....	27
Как рождаются возражения .....	31
Выводы главы .....	33
<b>Глава 2. Общая схема работы с возражениями .....</b>	<b>34</b>
Метафора работы с возражениями .....	35
Важное замечание .....	36
Разбор техники по шагам с комментариями .....	39
Шаг 1. Выслушайте возражение до конца .....	39
Шаг 2. Согласитесь с правом человека иметь свое мнение .....	41
Шаг 3. Задайте ряд уточняющих вопросов, чтобы найти источник возражения, найти корень .....	44
Шаг 4. Бейте в точку опоры! Удалите, извлеките корень! .....	47
Шаг 5. Подкрепите вашу мысль фактами .....	56
Шаг 6. Расскажите историю .....	58
Шаг 7. Завершение .....	60
<b>Глава 3. Искусство лингвистического расследования .....</b>	<b>62</b>
Еще немного о картах реальности .....	62
Уточняющие вопросы .....	65

Важное замечание .....	67
Модель точности .....	68
Обобщения .....	68
Неопределенные существительные .....	71
Неопределенные глаголы .....	75
Неопределенные прилагательные .....	76
Сравнительные прилагательные .....	79
Операторы невозможности .....	80
Очевидность .....	82
Долженствование .....	84
Причинно-следственная связь — «А, потому что Б» .....	91
Сложные равенства — «А — значит Б» .....	95
Как тренироваться .....	97
<b>Глава 4. Дополнительные техники и идеи .....</b>	<b>103</b>
Возражения о конкурентах .....	103
Техника оценки .....	108
Правила критики конкурентов .....	113
Возражения о цене .....	117
Возражение «я не куплю, потому что...» .....	117
Возражение «это дорого» .....	120
Возражение «мне надо подумать» .....	122
Возражение «нас это не интересует» .....	123
Магический вопрос «раскрути себя сам» .....	124
Возражение об идентичности .....	126
<b>Глава 5. Практикум .....</b>	<b>129</b>
Продажа туристической путевки .....	130
Предложение о размещении рекламы .....	133
Продажа косметики .....	139
Продажа недвижимости .....	142
Продажа стройматериалов .....	148
<b>Заключение .....</b>	<b>151</b>