

101 совет как ответить на провокационные вопросы



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

Москва
2012

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

Сергей Кузин

101 совет, как отвечать на провокационные вопросы

.....

Кузин С.

К89 101 совет, как отвечать на провокационные вопросы /
Сергей Кузин. — М.: Альпина Пабlishер, 2012. — 54 с.

ISBN 978-5-9614-1988-7

ООО «ОРАТОРИКА ГРУПП»

119034, Москва, 1-й Обыденский переулок, д. 10

Тел./факс: + 7 495 789 90 13

E-mail: info@oratorica.ru

www.oratorica.ru

Дизайн обложки: Роман Попов

УДК 808.5

ББК 83.7

К89

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@alpinabook.ru.

© Сергей Кузин, 2012

© ООО «ОРАТОРИКА ГРУПП», 2012

© ООО «Альпина Пабlishер», 2012

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

ОГЛАВЛЕНИЕ

.....

10 советов, как относиться к вопросам из аудитории	7
10 советов, как готовить ответы на вопросы	11
10 советов, как вести себя при ответах на вопросы	15
10 советов, как управлять поступлением вопросов	19
10 советов, как стимулировать людей задавать вопросы	23
10 советов, как отвечать на затруднительные вопросы	27
10 советов, как сохранять самоконтроль	31
10 советов, как отвечать на манипулятивные вопросы	35
10 советов, как отвечать на агрессивные вопросы	39
10 советов, как вести себя с равнодушной аудиторией	43
Последний и главный совет	47

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

.....

Основное направление деятельности:
обучение и развитие по направлениям
коммуникативных навыков, управления и лидерства

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

Уважаемые читатели!

Мы рады представить вам новую серию книг для бизнеса и личного развития в формате покетбук. Название «101 совет» было придумано не случайно: нам захотелось в простой и доступной форме советов донести до вас максимум полезной информации, которой вы сможете воспользоваться прямо перед важными переговорами и любыми выступлениями в деловой и личной жизни.

Особенность серии еще и в том, что мы выпускаем книги только российских экспертов и специалистов своего дела, которые знакомы со спецификой нашей страны и особенностями необъяснимой русской души и как никто могут опираться на богатейший опыт проведения тренингов и семинаров.

Надеемся, что наши советы окажутся полезными, а маленькая книжечка будет надежной помощницей в вашей работе.

Удачи и процветания!

Ирина Киреева, Генеральный директор
Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>> **ОРАТОРИКА**

.....

Публичные выступления и презентация
Переговоры и деловая коммуникация
Управление, лидерство, обучение руководителей
Внутрифирменные коммуникации
Медийные тренинги

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

10 СОВЕТОВ, КАК ОТНОСИТЬСЯ К ВОПРОСАМ ИЗ АУДИТОРИИ

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

10 СОВЕТОВ, КАК ОТНОСИТЬСЯ К ВОПРОСАМ ИЗ АУДИТОРИИ

.....

1. Воспринимайте вопросы как возможность донести свое сообщение, а не проверку на прочность
2. Откажитесь от роли ученика у доски. В аудитории вы — хозяин
3. Откажитесь от стереотипа «оратор должен знать все», вы — не ходячая энциклопедия
4. Помните: вы не обязаны давать только те ответы, на которые рассчитывает аудитория
5. Если вы не готовы отвечать или не знаете ответа — скажите об этом прямо. Не гадайте и не делайте вид, что знаете

10 СОВЕТОВ, КАК ОТНОСИТЬСЯ К ВОПРОСАМ ИЗ АУДИТОРИИ

.....

6. Соблюдайте правило трех «О»: не оправдывайтесь, не оппонируйте, не оценивайте личность задающего вопрос
7. Что бы ни происходило, сохраняйте баланс уверенности и благожелательности
8. Воздерживайтесь от блефа и лжи. Это билет в один конец к испорченной репутации
9. Не лишайте себя возможности общения с аудиторией, намеренно затягивая выступление
10. Готовьтесь к ответам на вопросы так же тщательно, как к основной части

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

ORATORICA®

.....
Тренинги, семинары, мастер-классы, бизнес-лагерь
для детей и молодежи
www.best4next.ru
.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

10 СОВЕТОВ, КАК ГОТОВИТЬ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

10 СОВЕТОВ, КАК ГОТОВИТЬ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

.....

1. В режиме «мозгового штурма» набросайте максимальное число вероятных вопросов
2. Подключите к этому процессу знающих людей
3. Определите, что волнует слушателей в первую очередь. Вы обнаружите, что большинство вопросов попадает всего в 2–3 проблемные зоны. Безопасность? Стабильность? Справедливость?
4. На каждую проблемную зону придумайте по одному ключевому сообщению
5. Для каждого ключевого сообщения подберите доказательства, чтобы не звучать голословно. «Наш приоритет — безопасность, поэтому, во-первых... во-вторых...»

10 СОВЕТОВ, КАК ГОТОВИТЬ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

.....

6. Проведите репетицию на видеокамеру по схеме «краткий ответ на вопрос — переход к ключевому сообщению — доказательства»
7. При анализе видео обратите внимание не только на содержание, но и на форму ответа (голос, жесты, мимика)
8. Репетируйте не только «трудные» вопросы, но и простые — иногда отвечать на них труднее, чем кажется на первый взгляд
9. Внесите коррективы и сделайте еще 2–3 репетиции. Ваш критерий — свободная речь и способность на один вопрос ответить разными способами
10. Никогда не заучивайте ответы наизусть и не читайте по бумажке. Говорите своими словами

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

.....

Подготовка и проведение бизнес-конференций,
event-мероприятий, пресс-конференций,
круглых столов

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ ПРИ ОТВЕТАХ НА ВОПРОСЫ

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ ПРИ ОТВЕТАХ НА ВОПРОСЫ

.....

1. Выслушайте вопрос до конца. Типичные ошибки: перебивать, говорить за слушателя, начинать ответ раньше времени
2. Слушайте вопрос на самом деле. Смотреть, кивать и говорить «угу» мало — услышьте суть вопроса и поймите, что за ним стоит
3. Не отвечайте на вопрос до того, как вы его поняли. Смело уточняйте и переспрашивайте
4. Повторяйте вопрос вслух, если аудитория могла его не расслышать
5. Отвечайте кратко. Лучшие ответы обычно умещаются в 60 секунд
6. Время от времени называйте по имени тех, кто задает вопрос

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ ПРИ ОТВЕТАХ НА ВОПРОСЫ

.....

7. Откажитесь от дежурной фразы «Хороший вопрос!». Скажите, что вопрос «неожиданный», «оригинальный», «злободневный», если это действительно так. Если нет — просто переходите к ответу
8. Откажитесь от шаблона «Я ответил на ваш вопрос?». Скажите «спасибо» взглядом и переходите к следующему вопросу
9. Смотрите на задающего в основном в начале и в конце ответа (30% времени), остальное время обращайтесь к аудитории (70%)
10. Не говорите в завершение: «Что ж, как я понимаю, это все...» Ответив на последний вопрос, подведите итоги и повторите свой главный тезис еще раз

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

.....

Индивидуальная работа с топ-менеджерами,
коучинг первых лиц

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

10 СОВЕТОВ, КАК УПРАВЛЯТЬ ПОСТУПЛЕНИЕМ ВОПРОСОВ

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

10 СОВЕТОВ, КАК УПРАВЛЯТЬ ПОСТУПЛЕНИЕМ ВОПРОСОВ

.....

1. До начала презентации скажите, когда можно будет задавать вопросы
2. Объявите, как будете принимать вопросы: по поднятой руке, по SMS, по бумажке и т.п.
3. Просите представляться и называть имя
4. Просите задавать по одному вопросу о теме презентации
5. Получите согласие аудитории соблюдать регламент. Даже формальный кивок — это пропуск к управлению слушателями
6. Однажды установив порядок, не делайте исключений — даже для себя