銷售陷阱-反對意見處理技巧

隨著科技的發達以及藥品研發的快速進展，藥品的種類與機轉也越來越多，客戶須接受到的產品訊息也相對增加，因此銷售過程中如何有效地傳遞訊息並改變客戶的處方觀念是這個世代環境的重要課題也是獲得銷售成功的關鍵，但在銷售的過程中是否都能順利地傳遞訊息並且改變處方觀念呢? 有從事過銷售的人絕對的答案是"否"，而這個過程中最大的阻礙就是銷售過程中的"反對意見"。當面臨"反對意見"時，我們應該如何面對，化反對為認同呢?

各位在銷售的過程中是否再在面臨"反對意見"時，有在心中出現許多疑惑,或是因此無法有效地完成銷售而感到挫折與鬱結呢? 本課程就是要提供各為如何有效的處理"反對意見"的技巧。藉由課程的邏輯並運用影片與實務模擬練習，以及團體個案的研討等方式，讓您請清楚有效地了解形成反對意見的原因、反對意見的類型、如何區分懷疑、不關心以及拒絕、處理反對意見的步驟(CPLA)等，讓您未來在面臨" 反對意見" 時能夠專業並有效的化為認同，讓銷售中最大的阻礙不再困擾，獲得銷售過程中一項必要的技能。

課程講師: 鄭傳吉老師

鄭傳吉老師在業界久負盛名，為本學會之專任講師(其各項資歷請參考講師簡介)，年年為藥界往下扎根而貢獻心力，今年再次請託，承蒙他盛情答應，才有再次的合作機會，請會員廠商好好把握。

課程講師: 傅子峰 老師

傅子峰老師醫藥行銷具有相當資歷與工作經驗，亦為本學會之專任講師(其他各項資歷請參考講師簡介)，也長期與鄭傳吉老師學習與合作教學，能以生動活潑、輕鬆幽默的方式將專業課程令學員吸收運用，難得機會請各位會員廠商把握機會。

為確保授課品質，我們將控管上課人數，取捨以報名順序為依據，額滿即止，尚祈見諒，還請會員廠商儘早報名，以免向隅。

本課程是針對**業務和行銷人員**或**至少 3 年以上銷售實務經驗之業務同仁**而設計，不論您是想弄清楚銷售溝通策略之精髓抑或想藉名師灌頂打通任督二脈，相信都能在課程得到收獲。

為確保授課品質，我們將控管上課人數，取捨以報名順序為依據，額滿即止，還請會員廠商儘早報名，以免向隅。趕快報名就對了!!

時　　間	授課內容與主題	講者
0900 - 0905	課程開場致詞	TPMMA
0905 - 0915	課程緣起與課程內容簡介	課程老師
0915 - 0935	何謂反對意見與形成的可能原因?	課程老師
0935 - 1000	處理反對意見的態度	課程老師
1000 - 1030	處理反對意見的步驟(CPLA) C:Cushion 如何承接反對意見? P:Probe 探詢真正需求	課程老師
1030 - 1045	咖啡與茶點時間	全體學員
1045 - 1115	處理反對意見的步驟(CPLA) L:Listen 傾聽以便說服 A:Action 提出可行方案	課程老師
1115 - 1130	三種典型反對意見的介紹	課程老師
1130 - 1230	懷疑的定義與確認懷疑的情境 (小組研討與報告)	課程老師
1230 - 1330	午餐時間	全體學員
1330 - 1430	處理懷疑的技巧(角色演練)	全體學員
1430 - 1500	不關心的定義與確認不關心的情境 (小組研討與報告)	課程老師

1500 － 1515	咖啡與茶點時間	全體學員
1515 － 1545	處理不關心的技巧(角色演練)	全體學員
1545 － 1615	拒絕的定義與確認拒絕的情境 （小組研討與報告）	課程老師
1615 － 1645	處理拒絕的技巧(角色演練)	全體學員
1645 － 1730	個案角色演練以驗收學習成果	全體學員
1730 －	課程結尾致詞與頒發證書	課程老師

一、 時間：108 年 10 月 16 日(三) 時 間：09:00 至 17:30

二、 地點：文化大學大新館-201 教室(台北市中正區延平南路 127 號)

三、 講師/議程：參加此課程，可認定ＭＲ持續教育 7 小時

四、 報名截止日：2019 年 10 月 8 日

五、 報名費用:

每人 5000 元〈提供教材及茶點〉，TPMMA 會員 8 折(每人 4000 元)，同公司三人以上報名再 9 折(每人 3600 元)，非會員同公司三人以上 8 折(每人 4000 元)

六、 繳費方式：

1. 銀行匯款：土地銀行(和平分行)，帳號:045-0010-15919

   戶名:台灣藥品行銷暨管理協會

2. ATM轉帳 ： 土地銀行(代號:005)，帳號:045-0010-15919

3. 支票繳費：支票抬頭「台灣藥品行銷暨管理協會」寄至:106台北市敦化南路二段128號15樓（台灣藥品行銷暨管理協會收）