

## 剷除銷售陷阱 - 反對意見處理技巧

### 一. 課程簡介：

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，但在銷售過程中是否都能順利地傳遞訊息並改變處方觀念呢？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於面臨”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位如何有效的處理”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，讓您清楚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

傅子峰老師在醫藥行銷具有相當資歷與工作經驗，亦為本學會之特聘講師(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。

### 二. 建議上課對象：

本課程是針對負有銷售任務之業務人員，教導他們能透過有效的提問技巧與有方向性的問句去引導客戶思考，發覺客戶的需求以強化做改變的動力並建立長久的伙伴關係。

三.上課時間：中華民國 114 年 9 月 17 日（星期三）09：00~17：30

四.上課地點：台大校友會館 3A 會議室

五.課程大綱：

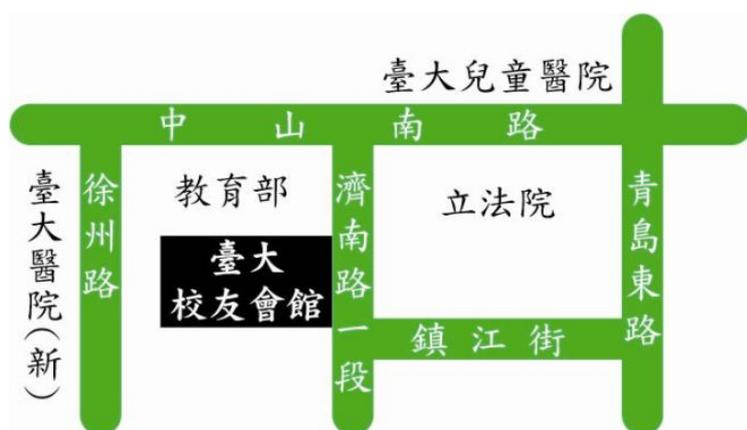
時間	授課內容與主題	講師
08:40-09:00	報到及聯誼	<b>鄭傳吉老師</b>  <u>教育背景</u> -Taipei Medical College, BA, Pharmacist -W. Texas A&M University, U.S.A. MBA  <u>工作經歷</u> 現任： -立擎生技股份有限公司 總經理 -台灣藥品行銷暨管理協會 專任講師 歷任： -美國邁蘭製藥台灣子公司 總經理 -德國默克大藥廠 處長 -賽諾菲安萬特藥廠 處長 -美商默沙東大藥廠 行銷經理 -輝瑞大藥廠 產品經理 -史克美占藥廠 業代-產品經理 曾任： -台北市訓練經理人學會 2004-2005 理事長 -美國 PRESTON MBA 課程 課座講師 -台灣元智大學 MBA 課程 課座講師 -台灣輔仁大學 生技職業課程 課座講師
09:00-09:15	課程緣起與課程內容簡介	
09:15-10:30	1. 何謂反對意見與形成的可能原因? 2. 處理反對意見的態度 3. 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	
10:30-10:45	茶點休息時間	
10:45-12:30	1. 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 2. 三種典型反對意見的介紹 3. 懷疑的定義與確認懷疑的情境 (小組研討與報告)	
12:30-13:30	午餐時間	
13:30-15:00	1. 處理懷疑的技巧 (角色演練) 2. 不關心的定義與確認不關心的情境 (小組研討與報告)	
15:00-15:15	茶點休息時間	
15:15-16:45	1. 處理不關心的技巧 (角色演練) 2. 拒絕的定義與確認拒絕的情境 (小組研討與報告) 3. 處理拒絕的技巧 (角色演練)	
16:45-17:30	個案角色演練以驗收學習成果	
17:30~	課程結尾致詞與頒發證書	<b>傅子峰老師</b>  <u>教育背景</u> -National Taipei University, MBA -National Yang-Ming University, Master of Pharmacology -Kaohsiung Medical University, Bachelor of Pharmacy  <u>工作經歷</u> 現任： -東竹藥品有限公司 業務處長 -台灣藥品行銷暨管理協會 特聘講師 歷任： -台灣大塚製藥 全國通路經理 -台灣大塚製藥 學術暨行銷專案經理 -台灣大塚製藥 業務專員 -台灣禮來 醫藥專員 曾任： -台灣精神科診所協會 秘書長 -台灣輔仁大學 生技職業課程 課座講師

※主辦單位保有修改、變更及暫停本活動之權利，必要時將視情況進行調整。※

## 報名流程

- 費用：每人 5,000 元〈提供教材、午餐及茶點〉  
TPMMA 會員 8 折(4,000 元/人)，同公司三人以上報名再 9 折(3,600 元/人)，  
非會員同公司三人以上 8 折(4,000 元/人)  
**\*早鳥價(課程 15 個工作日前繳)：會員再 9 折(3,600 元/人)與非會員 8 折(4,000 元/人)**
- 報名方式：請使用 TPMMA 網站線上報名(<http://www.tpmma.org.tw> →[最新活動訊息](#))  
報名完成後，請線上填寫【已繳費通知】(※線上報名並填寫已繳費通知才算完成報名程序)--抱歉恕無現場報名繳費，感謝您的配合。
- 報名截止日：114 年 9 月 2 日
- 繳費方式：  
銀行匯款：  
台北富邦銀行世貿分行  
戶名：台灣藥品行銷暨管理協會張博勝  
銀行代碼：012          帳號：8212-0000-1784-28  
  
聯絡人：杜雅雯 (Winnie)，e-mail：winnie.tu@tpmma.org.tw

\*交通位置圖如下：台大校友會館(台北市濟南路一段 2-1 號)



鄰近立法院、教育部、中央聯合辦公大樓；交通便捷距臺北車站約 5 分鐘車程，  
距大眾捷運（藍線－善導寺站、紅線－臺大醫院站）步行約 10 分鐘。