



Бизнес-тренер  
Алексей Кубрак



семинар-тренинг

# АРГУМЕНТАЦИЯ

## В ПРОДАЖАХ:

КАК БЫТЬ УБЕДИТЕЛЬНЫМ  
В ОБЩЕНИИ С КЛИЕНТАМИ

Автор и ведущий:  
Алексей Кубрак

Краснодар 2023

# СОДЕРЖАНИЕ

	Блог	Стр.
Введение		
Основные термины		
Аргументация как вид психологического влияния		
Элементы аргументации		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Тезис, аргументы, демонстрация и требования к ним</li></ul>		
Линия аргументации		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Использование техники на этапе презентации</li><li>• Использование техники на этапе работы с возражениями</li></ul>		
Тактики аргументации		
<ul style="list-style-type: none"><li>• тактики утверждения</li><li>• тактики отрицания</li></ul>		
Литература		

# ВВЕДЕНИЕ

**Аргументация** (от лат. argumentatio – приведение аргументов) - это высказывание и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.



В продажах навыки аргументации необходимы продавцу как минимум на двух этапах: во время презентации товара/услуги и в процессе работы с возражениями. В первом случае важно быть убедительным, рассказывая про своё предложение. Во второй ситуации - быть убедительным, переубеждая клиента, преодолевая то или иное его предубеждение.

На этих этапах продавцы часто неэффективны, так как совершают типичные ошибки: не очень точно осознают, что они хотят доказать покупателю; используют слабые, а иногда откровенно «вредные» аргументы и не понимают этого; а сильные аргументы не раскрывают, как будто клиенту и так все понятно. Тренинг учит продавцов быть более точными и убедительными в том, что они говорят покупателю.

# АРГУМЕНТАЦИЯ

## Основные термины

**Аргументация** (от лат. argumentatio – приведение аргументов) - это высказывания и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

**Аргументация** (от лат. argumentatio – приведение аргументов) – способ подведения оснований под какую-либо мысль или действие (их обоснование) с целью их публичной защиты, создания определенного мнения о них ради их признания или разъяснения.

**Контраргументация** - это, по сути, тоже аргументация. А точнее вид аргументации, направленный на опровержение аргументов собеседника. Соответственно, аргументация и контраргументация подчиняются одним условиям и правилам.

**Доказательство** – выведение истинности или ложности какого-либо положения из других положений.

В литературе и в обычной жизни используется еще одно слово «Убеждение». При этом термин «убеждение» обозначает и процесс аргументации и твердую приверженность человека определенным идеям, учениями, принципам. Термин «аргументация» более современен и всегда обозначает процесс, способ межличностного взаимодействия, а не личную характеристику.

В данном тренинге термины «аргументация», «доказательство» и «убеждение» будут рассматриваться как синонимы, обозначающие ситуацию, когда один человек воздействует на другого человека с целью склонить его к своей точке зрения.

# Элементы аргументации

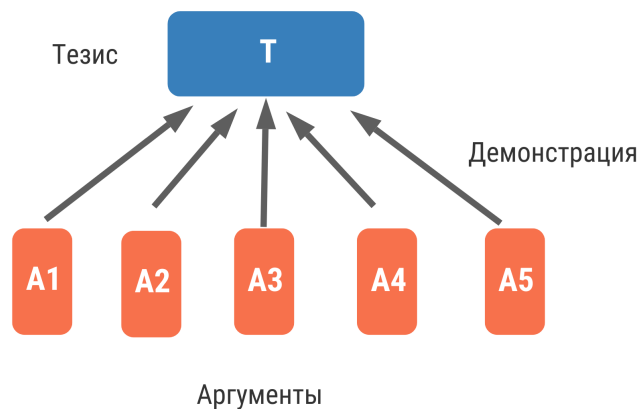
Процесс аргументации состоит из трех элементов:

**Тезис** – это то положение, которое доказывается.

**Аргумент** – утверждения, с помощью которых обосновывается истинность тезиса.

**Демонстрация** – это логическая связь тезиса с аргументами.

## Элементы аргументации



# Требования к элементам аргументации

## Требования к тезису

Тезис должен быть...

1. Точно и конкретно сформулирован.
2. Понятно сформулирован.
3. Одинаково пониматься обеими сторонами.
4. Не меняться в процессе доказательства.

## Требования к аргументам

Аргументы должны быть...

1. Истинные (правдивые).
2. Сильные (твёрдые, железобетонные).
3. По количеству 3-5.
4. Не должно быть слабых аргументов.

## Требования к демонстрации

Демонстрация должна быть...

1. Понятная.
2. Короткая.

# Линия аргументации

Линия аргументации - это универсальная схема построения убеждающего воздействия.



**Анонс** - формулировка тезиса в начале доказательства. То есть в начале убеждающего воздействия, в начале разговора вы должны сказать, «произнести» ту мысль, которую хотите доказать собеседнику. Например, «Я считаю, что курить вредно». «Курить вредно» - это тезис, который вы сейчас будете доказывать.

**A1, A2, A3** - это аргументы, с помощью которых вы доказываете тезис. Аргументов может быть несколько. На рисунке изображено три аргумента, но в каждом случае доказательства их может быть и 2, и 3, и 4, и 5 аргументов. Общее правило гласит, что аргументов должно быть 3-5 (до 7).

Каждый аргумент должен иметь свое четко сформулированное название (это так называемая «**фабула аргумента**»). Например, «курение отрицательно влияет на дыхательную систему». Очень важно формулировать фабулу аргумента четко и кратко (в одном предложении).

Далее каждый аргумент «раскрывается» с помощью По, Пр и К.

**По** - поддержка. Поддержка демонстрирует, показывает, как этот аргумент доказывает данный тезис. То есть это слова и предложения, с помощью которых вы объясняете, расшифровываете, поясняете, что значит «курение отрицательно влияет на дыхательную систему» (фабула аргумента) и тем самым доказываете, почему курить вредно (тезис).

Например, «Курить вредно (тезис). Потому что курение отрицательно влияет на дыхательную систему (фабула аргумента). В дыме находятся смолы и тяжелые металлы. Они оседают в легких. Происходит закупорка дыхательных путей. В итоге легкие работают хуже (поддержка)».

**Пр** - примеры. В процессе доказательства вы можете использовать примеры. То есть сослаться, на конкретный аналогичный случай, на друзей, клиентов и т.д.

Например, «Курить вредно (тезис). Потому что курение отрицательно влияет на дыхательную систему (фабула аргумента). В дыме находятся смолы и тяжелые металлы. Они оседают в легких. Происходит закупорка дыхательных путей. В итоге легкие работают хуже (поддержка). Вот например, мой друг, стал курить и у него после года курения появилась отдышка (пример)».

**К** - картинка. Это метафоры, образы, сравнения, притчи, истории, анекдоты, которые тоже могут быть использованы при аргументации.

Например, «Курить вредно (тезис). Потому что курение отрицательно влияет на дыхательную систему (фабула аргумента). В дыме находятся смолы и тяжелые металлы. Они оседают в легких. Происходит закупорка дыхательных путей. В итоге легкие работают хуже (поддержка). Вот например, мой друг, стал курить и у него после года курения появилась отдышка (пример). Поднимаемся с ним на 5 этаж, он останавливается на 4 и держится за сердце и глубоко дышит, как старик (картинка)».

Оранжевая пунктирная черта - **линия демаркации**. С их помощью необходимо отделять один аргумент от другого. То есть используйте в своей речи следующие обороты: «во-первых», «во-вторых» или «далее», «далее» или «следующая причина» т.д. Кроме этого вы можете зажимать пальцы, отделять аргументы жестами.

**Резюме** - это итог выступления, вывод из доказательства. Скажите в конце своей речи «По этим причинам, я убежден, что курить вредно», то есть вы еще раз повторяет свой первоначальный тезис.



## Тактики аргументации

Тактика в аргументации – это подбор и использование в процессе доказательства определённой совокупности логических и психологических приёмов.

В разговоре, когда один человек хочет убедить другого в чем-либо, можно выделить два коммуникативных процесса:

- утверждение,
- отрицание.

В процессе утверждения вы доказываете свою точку зрения, приводите аргументы в пользу своей позиции (слова «утверждение», «доказательство», «аргументация» используются как синонимы).

В процессе отрицания вы в большей степени концентрируетесь не на доказательстве своей точки зрения, а на опровержении позиции своего оппонента, на разрушении его доводов (далее слова «отрицание», «опровержение», «контраргументация» будут использоваться как синонимы).

Конечно, такое деление достаточно условно, ведь контраргументация – это, по сути, тоже аргументация. А точнее, это вид аргументации, направленный на опровержение аргументов собеседника, то есть это ответная аргументация. И так, контраргументация – это сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия.

Соответственно можно выделить тактики утверждения и тактики отрицания:

Тактики утверждения (доказательства, аргументации)	Тактики отрицания (опровержения, контраргументации)
1. Прямое убеждение	1. Прямое отрицание
2. Бремя доказывания	2. Поиск противоречий
3. Двусторонняя аргументация	3. Разделение аргументов
4. Тактика положительных ответов Сократа	4. Бить по примерам
	5. Стоять на своём (тактика Фомы Неверующего)
	6. Тактика выжидания