

Övningsuppgift - Invändningar



Introduktion: För att bli bättre på att hantera invändningar är det viktigt att du förbereder dig inför dina möten. Du kan minska risken för att hamna i olika fallgropar vid invändningar om du har förståelse för vad du kan erbjuda, vilka resurser du har att tillgå och förståelse för motpartens situation.

I denna övning kommer du att få arbeta med förberedelser för invändningshantering vid ett kommande möte. Utgå från möten med arbetsgivare, deltagare eller interna möten inom er organisation. Vilka invändningar kan uppstå under mötet samt hur kan du använda dig av modellen lyssna, fråga, bekräfta, besvara och be om accept under mötet?

Syfte och mål: Syftet med övningen är att skapa en förståelse för hur du kan förbereda din invändningshantering redan innan mötet. Genom goda förberedelser blir det också enklare att anamma modellen lyssna, fråga, bekräfta, besvara och be om accept under själva mötet. Målet med övningen är att skapa förståelse för vad invändningshantering är, hur du kan förbereda dig inför dina möten samt skapa en rutin inför dina möten.

Genomförande: Övningen genomförs självständigt eller med en kollega. Testa sedan invändningshantering enligt övningens instruktioner. Tänk på att välja ett lämpligt möte utifrån övningens syfte och om ni väljer att genomföra övningen gemensamt med en kollega. Övningen är fördelad i tre delar.

Ont om tid? Att göra något är bättre än att göra inget. Om du upplever det svårt att hitta eller att skapa tiden för övningsuppgiften i sin helhet finns en förenklad variant av övningen i slutet av detta kursmaterial.

Del 1 - Välj ett möte

I det första steget ska du välja ut ett kommande möte som du ska genomföra. Välj ut ett möte som är relevant kopplat till övningens syfte. Välj ett möte där du får nytta av modellen lyssna, fråga, bekräfta, besvara och be om accept vid invändningshanteringen och möjlighet att verkligen arbeta med dina förberedelser inför mötet.

Uppgift Del 1:

Välj ut ett möte. Du kan utgå från ett av de nedanstående mötesalternativen:

- **Möte med arbetsgivare**
 - **Möte med deltagare**
 - **Internt möte**
-

Del 2 - Förberedelser inför mötet

I det andra steget ska du så gott det går förbereda inför ditt kommande möte. Försök att identifiera vilka invändningar som rimligtvis kan dyka upp under ditt möte och hur du ska kunna bemöta dessa under ett möte.

Uppgift Del 2:

Utgå från följande frågeställningar:

Vad är mitt mål med mötet?

Kopplat till målet, vilka eventuella invändningar kan jag förvänta mig kan dyka upp under mötet?

Vilken kunskap, verktyg, resurser behöver jag för att bemöta dessa invändningar?

Del 3 - Efter mötet - Reflektera

Stötte du på några invändningar under ditt möte? Var det invändningar som du förväntade dig skulle dyka upp enligt dina förberedelser? Var det några invändningar som du inte hade räknat med? Fick du nytta av modellen lyssna, fråga, bekräfta,

besvara och be om accept när du stötte på invändningar? Använd frågorna nedan för att reflektera vidare kopplat till att använda invändningshantering:

Uppgift Del 3: Efter mötet - Reflektera

- Upplevde du att dina förberedelser hjälpte dig under mötet och på vilket sätt hjälpte dem?
 - Finns det saker du kommer vilja lägga till eller utveckla i dina förberedelser framöver?
 - Vilka delar av modellen (lyssna, fråga, bekräfta, besvara och be om accept) upplever du att du nyttjade under mötet? Upplevdes det enklare att bemöta en invändning med stöd av denna modell?
 - Har du identifierat några individuella utvecklingsområden kopplat till invändningshantering?
-

Övningsuppgift i snabbformat:

Invändningshantering

1. Välj ett möte
2. Reflektera över ditt mål med mötet och vilka sannolika invändningar som kan dyka upp.
3. Reflektera över vilken kunskap, verktyg eller resurser du behöver för att bemöta invändningarna.
4. Genomför mötet
5. Reflektera på egen hand efter mötet, vad gick bra och vad vill du utveckla?