

## Návrhy výroků pro fáze zvládnání námitek

### 1. Využití empatie a zmírnění námitek

- Děkuji Vám za Vaši otevřenost/upřímnost...
- Děkuji za Vaši připomínku/otázku/názor...
- Rozumím Vám... /Rozumím, že...
- Jsem rád/a, že sdílíte svůj názor...
- Chápu, že tento návrh může působit jako nereálný...
- Říkáte, že... /Ptáte se na...

### 2. Upřesnění námitek...

- Můžete mi prosím Váš názor ještě přiblížit/upřesnit?
- Můžete mi prosím poskytnout více informací?
- Z čeho vycházíte?
- Říkáte, že je takto stanovený cíl nereálný. Z jakých dat čerpáte?
- Mohu znát důvod, který Vás k tomu vede?
- Proč si myslíte, že...?

### ... a ověření porozumění

- Jestli tomu tedy dobře rozumím/ Jestli jsem Vám správně pochopil/a...
- Váš názor tedy vychází z...
- Rozumím tomu správně, že Vás zajímá...
- Chcete se tedy dozvědět...
- Říkáte tedy, že... Je to tak?

### 3. Návrh řešení

- K Vaší otázce se dostaneme v části...
- Rovnou tedy Vaši otázku zodpovím...
- Touto oblastí se zabývá kolega. Po skončení prezentace Vám na něj předám kontakt./ Po skončení prezentace údaj od kolegy zjistím a pošlu Vám ho.
- Abych Vaši otázku zodpověděl/a, potřeboval/a bych více času, než máme na tuto prezentaci. Můžeme se prosím setkat po skončení a záležitost probrat?

### 5. Ověření přijetí řešení

- Zodpověděl/a jsem Vás dotaz?
- Stačí Vám tato odpověď / toto řešení?
- Souhlasíte s mým návrhem?
- Vyhovuje Vám tento postup?