



# Техника активного слушания

# Техника активного слушания

## 1. Выяснение

Клиент: Мне бы хотелось побольше узнать о вас.

Вы: Позвольте у вас спросить, какая область вас больше интересует?

Клиент : Мне не нравится поисковое продвижение.

Вы: Скажите, пожалуйста, что вы имеете в виду?

Клиент заявляет, что ему "не нравится поисковое продвижение". Он, может быть, недоволен из-за негативного прошлого опыта, а вы ему про сравнение с контекстом. Дескать ПП лучше, конвертация выше и т. д. Но зачем вам говорить про сравнение этих продуктов. Клиент-то говорит вам о другом. В результате он или поймет, что вы его не понимаете, и скажет ненавистное "Я подумаю", либо и впрямь задумается о контексте. Так пеняйте на себя — сами заставили его сосредоточиться на другом виде рекламы. А вот узнав, что ему не нравится из-за того, что он боится потерять деньги, и понимая, что о контексте он и не говорит, а значит, приемлет только ПП, вы можете сосредоточиться на рассказе о качестве работ и прочем.

# Техника активного слушания

## 2. Дословное повторение

Иногда полезно повторить то, что сказал клиент. Причем повторить дословно, слово в слово. Для чего? Для того, чтобы:

— вы грамотно заполнили паузу; паузы в реальности нет, она заполнена повторением, во время которого у вас есть несколько секунд сосредоточиться на словах клиента и решить, какой ответ будет оптимальным;

— вы вжились в картину мира клиента — зачем это делать, мы уже говорили, но повторю для непонятливых или для тех, кто начал чтение именно с этой строки: для того, чтобы лучше понять потребность собеседника и обеспечить его дополнительное доверие;

— вы предоставили возможность клиенту услышать себя со стороны; а знаете, бывает, скажешь что-нибудь, кто-то повторит, а ты понимаешь, что сморозил глупость. Но никто тебе не говорит, что это глупость. Тебе просто повторяют. Очень корректно.

# Техника активного слушания

## 3. Пересказ слов партнера своими словами, перефразирование (перифраз).

Перефразирование не ставит вопрос столь остро, как это делает дословный пересказ. В определенных случаях имеет смысл подвести некоторый промежуточный итог высказыванию клиента, обобщить его же мысль.

**Пример: Клиент:** Вы знаете, я разговаривал со многими компаниями вашего уровня. Практически все они говорили одинаково сладко, но, когда дело доходило до работы, вряд ли кто-то исполнял свои обязательства. Все без исключения работают плохо: то позиций нет, то алгоритмы новые, то хостинг сломался.

**Вы:** *Правильно ли я вас понимаю, что вы работали с большим количеством SEO компаний и всегда оставались недовольны то тем, то этим (перифраз)?*

**Клиент:** Да, я про то вам и говорю, поэтому не представляю, как вас проверить, выполняете ли вы то, что обещаете.

**Вы:** А каким бы доводам вы поверили в первую очередь, что бы вас убедило?

**Клиент:** Ну, даже не знаю — если бы я понимал за что плачу.

**Вы:** Прекрасно понимаю на сколько это важно для вас. Каждым этапом работы занимается профессиональный сотрудник...

# Техника активного слушания

## 4. Интерпретация слов клиента

Итак, интерпретация — это когда вы делаете некоторые выводы.

Пример: Клиент: У меня сейчас нет времени.

Вы: Верно ли я понял, что мне необходимо вам перезвонить в более удобное для вас время?

**Более крутая интерпретация.**

К.: У меня сейчас нет времени.

Вы: Правильно ли я вас понимаю, что вам интересно продвижение сайта, но нет времени на обсуждение?

**Еще более крутая интерпретация.**

К.: У меня сейчас нет времени.

Вы: Правильно ли я понял, что вы хотели бы обсудить этот вопрос, да просто нет времени?

**Ну очень крутая интерпретация.**

К.: У меня сейчас нет времени.

Вы: Правильно ли я вас понимаю, что вы хотели бы обсудить возможность продвижения сайта, только хотите выбрать для этого оптимальное время?

# Техника активного слушания

Интерпретация, выгодная для вас, — интерпретация в положительном для вас смысле, то есть с позитивным для продавца выводом.

**Пример: Клиент:** Мне не нравится эффективность ПП.

**Вы:** Правильно ли я вас понимаю, что вы заинтересованы в более эффективных видах рекламы?

**К.:** Конечно.

**Вы:** По оценкам журнала «Форбс», ПП является самым эффективным видом интернет маркетинга. Согласитесь, возможно такое, что компания, которая занималась продвижением вашего сайта на повышение эффективности тратила мало времени?

**К.:** Возможно.

А теперь все, что вам осталось, — продемонстрировать высококачественный сервис нашей компании, и сделка завершена!!!

Никогда так не делайте!

**Клиент:** Мне не нравится ПП.

**Продавец:** Правильно ли я вас понимаю, что вы не желаете с нами сотрудничать?

**К.:** А зачем мне работать с вами? Не буду.

# Техника активного слушания

## 5. О пользе оборота «правильно ли я вас понял».

Когда мы говорим слова: «Так вы говорите...», мы приписываем этому человеку его слова, а если он не прав?? Таким образом, фразой «Так вы говорите...» и ей подобными, мы можем загнать собеседника в ситуацию, где он почувствует себя болваном. И даже если мы в противовес его возражениям, успешно докажем преимущества товара, мы сделаем так, что человек почувствует себя не правым. А нам это не выгодно. Оборот "правильно ли я вас понял" разворачивает разговор от клиента к продавцу. Ну а если вы поняли в действительности правильно, то будьте спокойны, в этом случае клиент все припишет себе сам, ему будет приятно осознавать, что говорит он так, что остальные его понимают.

Какие есть аналоги выражения "правильно ли я вас понял"?

- "Если я правильно понял... то...". В этом случае предложение из вопросительного становится утвердительным. Применять ли утверждение или вопрос — решать вам.

- «Я так понимаю...»