

Управление сложными клиентами

Как правильно читать людей и модулировать собственный стиль общения?

Andrey Gorunov

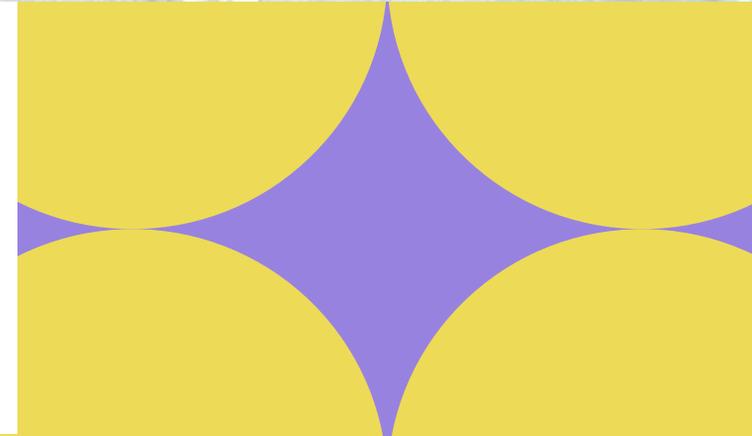
INTELLECT WORKOUT

Андрей Горюнов

Клинический психолог

Последние 5 лет работаю в Berkshire Hathaway – крупнейшая риэлтерская компания в мире.
(Владелец Уоррен Баффетт)

Веду офисы в Стамбуле, Лондоне, Дубае, Праге, Торонто, Порто и Софии.



Мотивация – это то, что я делаю сейчас.

Действия

Событие

Энергия рождаемая опытом прошлого

Объект или субъект

Среда в которой оно находится

От чего
это
зависит?

Andrey Gorunov

INTELLECT WORKOUT

Поколения

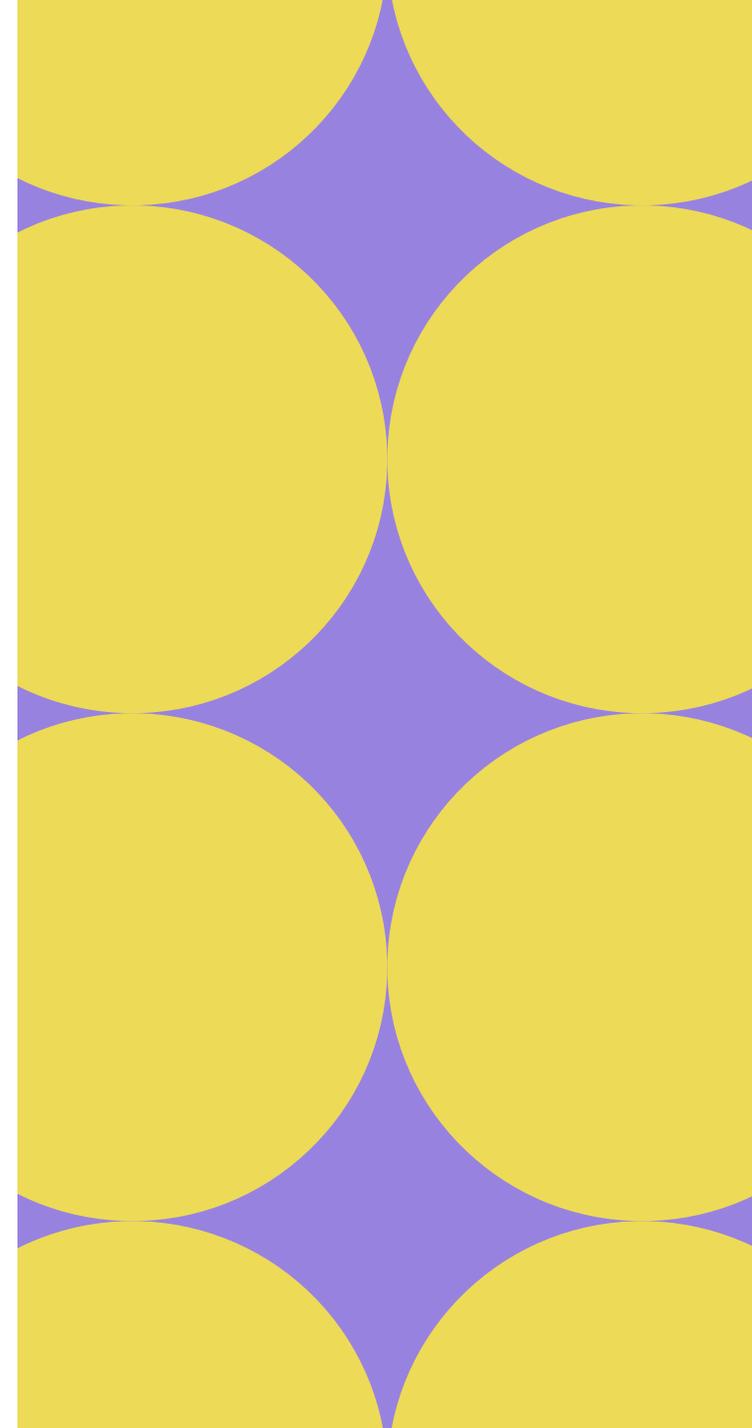
X – рожденные до 1980г.

Y – рожденные с 1980г. по 1995г.

Z – рожденные с 1995г. по 2010г.

Маркеры

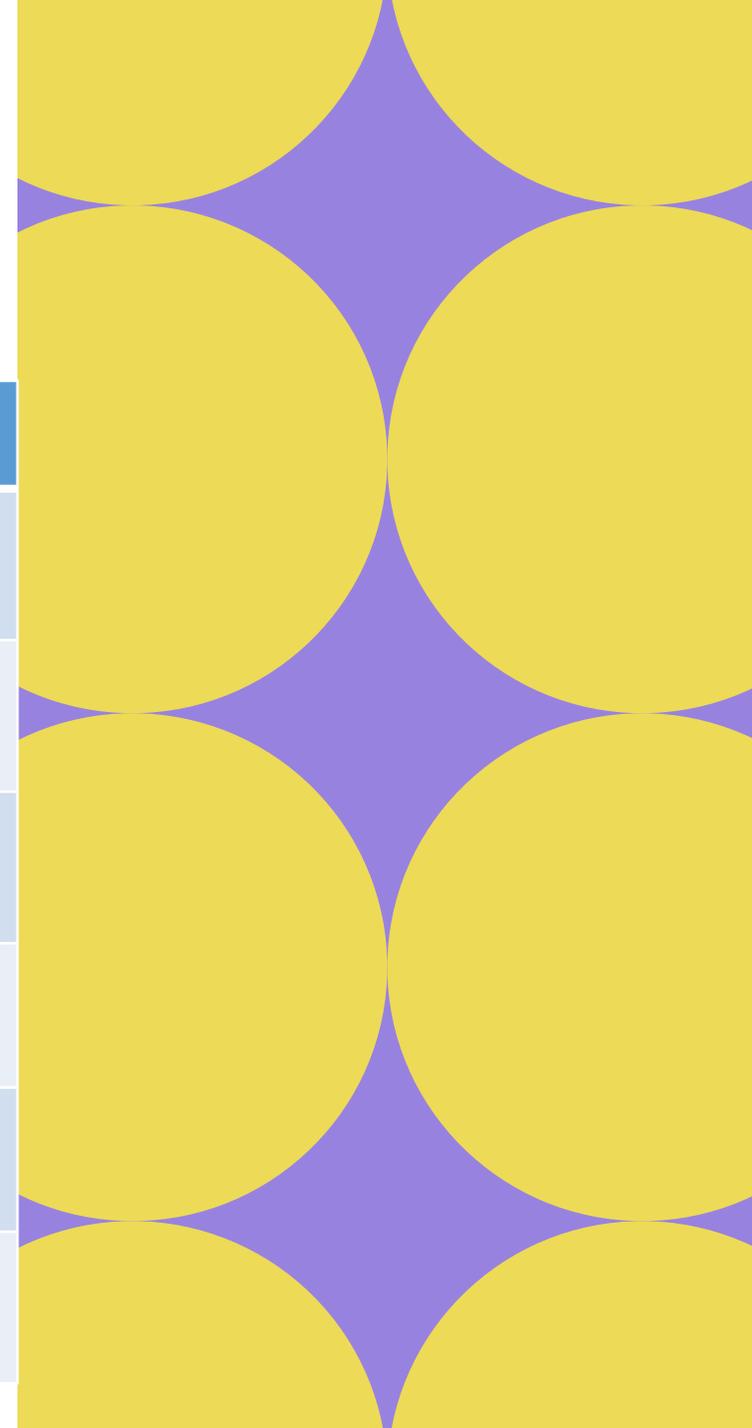
-  Потребность в стабильности. Иметь стабильные доходы и четкую систему взаимодействия.
-  Потребность в принадлежности и любви. Принадлежать к общности, быть принятым, любить и быть любимым.
-  Потребность в уважении и почитании. Компетентность, достижение успеха в сравнении с другими, одобрение и признание.
-  Потребность в познании. Знать, уметь, понимать, исследовать и обучать.
-  Эстетические потребности. Окружить себя товарами и услугами, создающими неповторимый образ, созерцать и демонстрировать их.
-  Потребность в самоактуализации. Быть востребованным «нужным» человеком в какой – либо области.



Поколение X

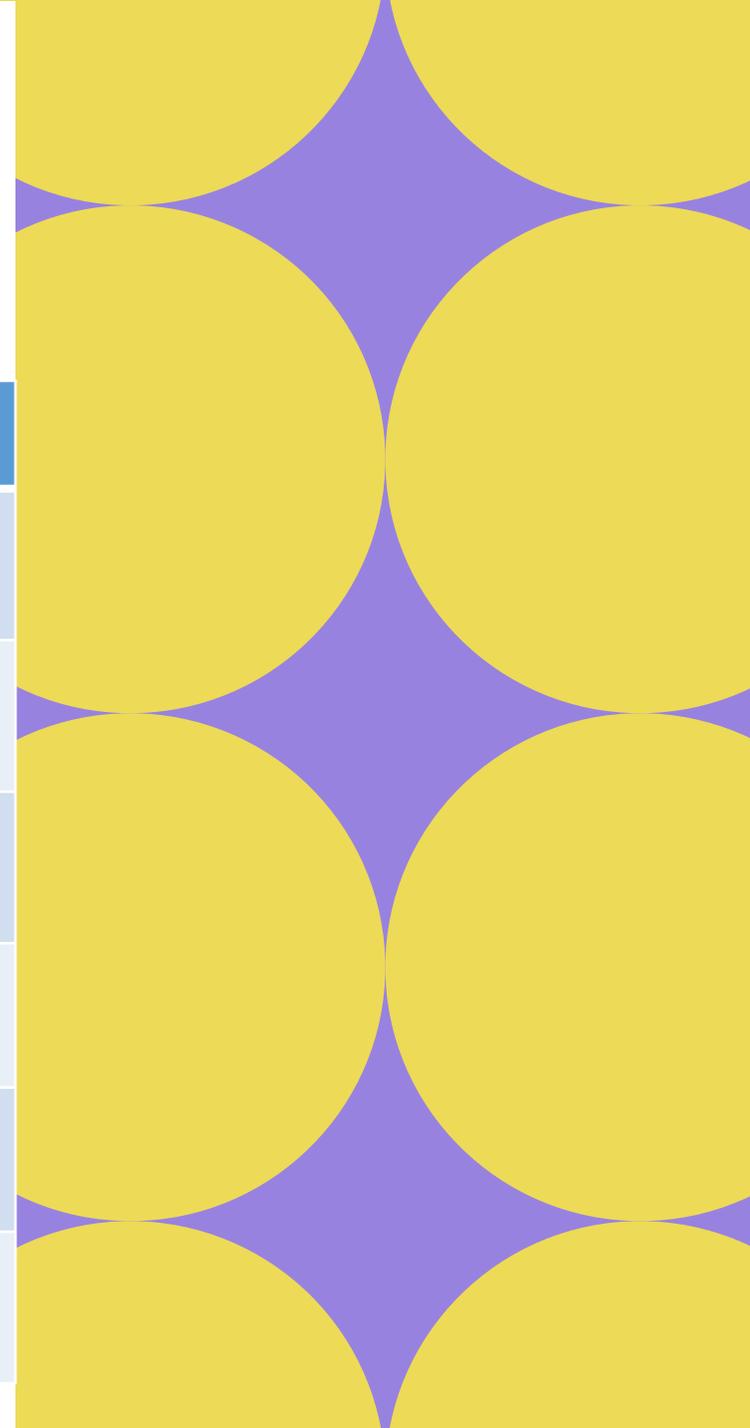
Поколение Z

Этапы	Мотивирующая потребность	Этапы	Мотивирующая потребность
1	Потребность в стабильности.	1	Потребность в самоактуализации.
2	Потребность в принадлежности и любви.	2	Эстетические потребности.
3	Потребность в уважении и почитании.	3	Потребность в познании.
4	Потребность в познании.	4	Потребность в уважении и почитании.
5	Эстетические потребности.	5	Потребность в принадлежности и любви.
6	Потребность в самоактуализации.	6	Потребность в стабильности.



Поколение Y

Этапы	Мотивирующая потребность	Этапы	Мотивирующая потребность
1	Потребность в стабильности.	1	Потребность в самоактуализации.
2	Потребность в принадлежности и любви.	2	Эстетические потребности.
3	Потребность в уважении и почитании.	3	Потребность в познании.
4	Потребность в познании.	4	Потребность в уважении и почитании.
5	Эстетические потребности.	5	Потребность в принадлежности и любви.
6	Потребность в самоактуализации.	6	Потребность в стабильности.



Пример 1

Агент

Поколение: X
Период: Потребность в
самоактуализации.

Покупатель

Поколение: Z
Период: Потребность в
самоактуализации.

Пример 2

Агент

Поколение: Z
Период: Эстетические потребности.

Покупатель

Поколение: Y-
Период: Потребность в принадлежности и любви.

Пример 3

Агент

Поколение: X
Период: Эстетические потребности.

Покупатель

Поколение: Z
Период: Потребность в самоактуализации.

Пример 4

Агент

Поколение: X
Период: Потребность в самоактуализации.

Покупатель

Поколение: X
Период: Эстетические потребности.
Поколение: Z
Период: Эстетические потребности.

Пример 5

Агент

Поколение: Y-
Период: Потребность в принадлежности и любви.

Покупатель

Поколение: Y-
Период: Потребность в принадлежности и любви.
Поколение: Y-
Период: Потребность в уважении и почитании.



e
lo
n
o

o
n
o

o!