

«Быстрая оценка собеседника»

Ольга Д. Баранова



Структура коммуникации



Цель коммуникации – поведение со стороны оппонента

передача информации, **покупка товара**, телефонный звонок менеджеру,

подписание бумаг, взятие обязательств, заказ сервисного обслуживания

назначение следующей встречи, выполнение работы, **хороший отзыв**,

Сарафанный маркетинг



Что управляет поведением человека



Поведением человека управляют
образы и мысли ,
воображение

КАРТИНКА (ФИЛЬМ)-----ЗВУК-----ЧУВСТВО
ВНУТРЕННИЙ ГОЛОС



Структура влияния:



1. Калибровка собеседника – выявление основной ментальной карты.
2. Подстройка – говорите с собеседником в терминах его ментальной карты
3. Ратификация - проверка, что собеседник следует за вами
4. Ведение – вызвать правильные образы и указать направление действий.



Выявление ментальных карт

1. Глобальный – детальный
2. Мотивируется к, мотивируется от
3. Соглашатель – отрицатель
4. Количество повторителей
5. Тип репрезентативной системы
6. Процедурный – возможностный
7. Люди-место-объекты-процессы-информация-время
8. Сходства-различия



Глобальный – детальный

Выявление:

что он видит - Лес или Деревья. Если ЛЕС (Глобальный), то говорит «об общем и целом», «в глобальном смысле слова».

Если «Деревья» (Детальный) -то о деталях, подробностях, нюансах, небольших особенностях.

Подстройка и ведение:

для детального: снабдите его множеством специфических подробностей, обсудите отдельные элементы, общие понятия вызывают у него неуверенность.

Для глобального: концепты, общие идеи, презентации не более 5 слайдов, никаких деталей в начале разговора.



Мотивация к – мотивация от

Выявление:

Мотиватор К -Мотивируется будущими достижениями (говорит о блестящих перспективах, звуке и вкусе успеха)

Мотиватор ОТ -Мотивируется ужасами всей жизни, которых нужно избегать (говорит о рисках, проблемах, неучтенных обстоятельствах, «а что если полный кошмар»)

Подстройка и ведение:

для достигателя – говорите о перспективах,

для избегателя – пугайте его (только это его и возбуждает) всеми проблемами которые у него возникнут по его глупости если он не примет вашего предложения (КОРРЕКТНО и очень ВЕЖЛИВО!!!!).



Соглашатель – Отрицатель

Выявление:

Соглашатель-отвечает ДА на предложение (привычное ДА),

Отрицатель -отвечает НЕТ на предложение (привычное НЕТ). Как правило, с этих слов начинаются почти все фразы.

Подстройка и ведение:

для Соглашателя – говорите клиенту ДА.

Для Отрицателя – начинайте со слов НЕТ («Это предложение Вам, возможно, не подойдет», например). Он на это вынужден будет ответить НЕТ и сделка состоится.



Количество повторителей

Выявление:

сколько раз повторяет одно и тоже в течение разговора (буквально одни и те же фразы)

Подстройка и ведение:

повторите свое ключевое предложение столько раз в течение переговоров, сколько повторителей у клиента (иначе до него смысл предложения не дойдет и он так и не поймет, о чем вы говорили)



Тип репрезентативной системы

Выявление:

говорит чаще в аудиальных, диджитальных, визуальных или кинестетических терминах (см. приложение)

Подстройка и ведение:

формулируйте фразы в репрезентативной системе клиента. Если не получается выявить ведущую репрезентативную систему, то формулируйте основные предложения клиенту, повторяя их в 4 репрезентативных системах



Процедурный - возможностьный

Выявление: Процедурный -говорит о правилах, обсуждает последовательность действий, планирует заранее, любит схемы и алгоритмы, отвечает на вопрос ПОЧЕМУ когда вы задаете вопрос КАК.

Возможностьный -придерживается позиции «как-нибудь решим», «разберемся по ходу дела», «главное - ввязаться в драку, а там посмотрим...», говорит о выборе и нахождении новых вариантов.

Подстройка и ведение: процедурный – расскажите ему конкретную процедуру, последовательность действий при заключении сделки, используйте нумерованные инструкции.

ВОЗМОЖНОСТНЫЙ – говорите о перспективах, о возможности гибко изменить правила для него, действуйте экспромтом, предлагайте несколько альтернатив, позвольте ему нарушать процедуры.



Люди-место-объекты-процессы-информация-время

Выявление: 1- более всего волнует вопрос «Кто» (с кем я буду работать, кто будет на вечеринке, сплетник), 2-самое важное – география и местонахождение (где дом, офис, гараж, какая там планировка, обстановка), 3-фокус на объектах-имуществе, деньгах, статус, власть, любовь к людям заключается в дарении им вещей, 4-сосредоточены на том, как протекает деятельность (не любят сидеть без дела, все время что-то посещают, двигаются), 5-волнуют знания, которые они могут приобрести, 6-волнует время, время-деньги, когда поставка, сколько времени на это потребуется

Подстройка и ведение: в соответствии с категорией



Сходства - различия

Выявление: Сходства-говорит о предыдущем опыте в терминах сходства (это похоже на..., это то же самое, что...), любят постоянство, безопасность.

Различия-говорит о предыдущем опыте в терминах различий (заметит неправильно висящую картину, каждый отпуск проводит на новом месте, часто меняет работу, отличает множество оттенков, звуков, вкусовых качеств, любит преобразования, реструктуризации, изменения)

Подстройка и ведение:

сходства – выделите области взаимного согласия, безопасности, говорите о вашей схожести в мышлении.

различия – говорите о различиях в объектах, новизне, особенностях, революционных изменениях.



**Приятного и полезного
участия в тренингах и
Успехов в Вашем Бизнесе!**

test@elitetrainings.ru

(495) 517-89-00

