

ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Все понимают, что **активное слушание** означает умение слушать и слышать собеседника. Но все ли умеют им виртуозно пользоваться?

1. Открытые вопросы

- 0 Открытые вопросы начинаются со слов «что», «как», «почему», «какой» и т.п. Это побуждает давать развернутые ответы

Примеры

- 0 Какие характеристики продукта важны для вас?
- 0 Что вы имеете в виду, когда говорите о..?
- 0 Почему для вас это важно?

2. Уточнение

- 0 Этот прием помогает уточнить, правильно ли вы поняли информацию, прояснить детали вопроса.

Примеры

- 0 Расскажите, пожалуйста, поподробнее о...
- 0 Вы могли бы уточнить, что означает для вас...
- 0 Я правильно вас понимаю, вы говорите о...

3. Эмпатия

- 0 Эмпатия, или отражение эмоций – это установление контакта с клиентом на эмоциональном уровне. Прием позволяет создать атмосферу доверительного общения и показать уважение к чувствам собеседника.

Примеры

- 0 Я понимаю ваши чувства и могу помочь вам решить эту задачу.
- 0 Я вижу, что вы сомневаетесь.
- 0 Похоже, для вас это важное событие.

4. Перефразирование

- 0 Прием заключается в краткой передаче той информации, которую вы услышали от клиента.

Примеры

- 0 Другими словами, вы считаете, что...
- 0 Вы имеете в виду...
- 0 То есть, вы говорите о...

5. Эхо

- 0 Этот прием заключается в дословном повторении фраз, которые произнес собеседник. Он помогает прояснить информацию от собеседника и акцентировать внимание на отдельных деталях разговора.

Примеры

- 0 – У вас есть ежедневники желтого цвета?
 - Ежедневники желтого цвета? А вам нужны датированные или нет?
 - Датированные.
 - Датированные есть!

6. Логическое следствие

- 0 Суть приема в выведении логического следствия из высказываний клиента. Будет лучше, если при построении фразы вы будете пользоваться формулировками собеседника.

Примеры

- 0 Если исходить из ваших слов, то...
- 0 Я правильно вас понимаю, вам нужно...

7. Резюме

- 0 Прием позволяет обобщить и прояснить важные вопросы, затронутые в беседе, закрепить договоренности и перейти к следующему этапу переговоров – заключению сделки.

Примеры

- 0 Подводя итоги нашей встречи, можем договориться о...
- 0 Итак, мы с вами выяснили, что для вас важны следующие критерии...
- 0 Обобщая то, что вы сказали, можно сделать вывод...