

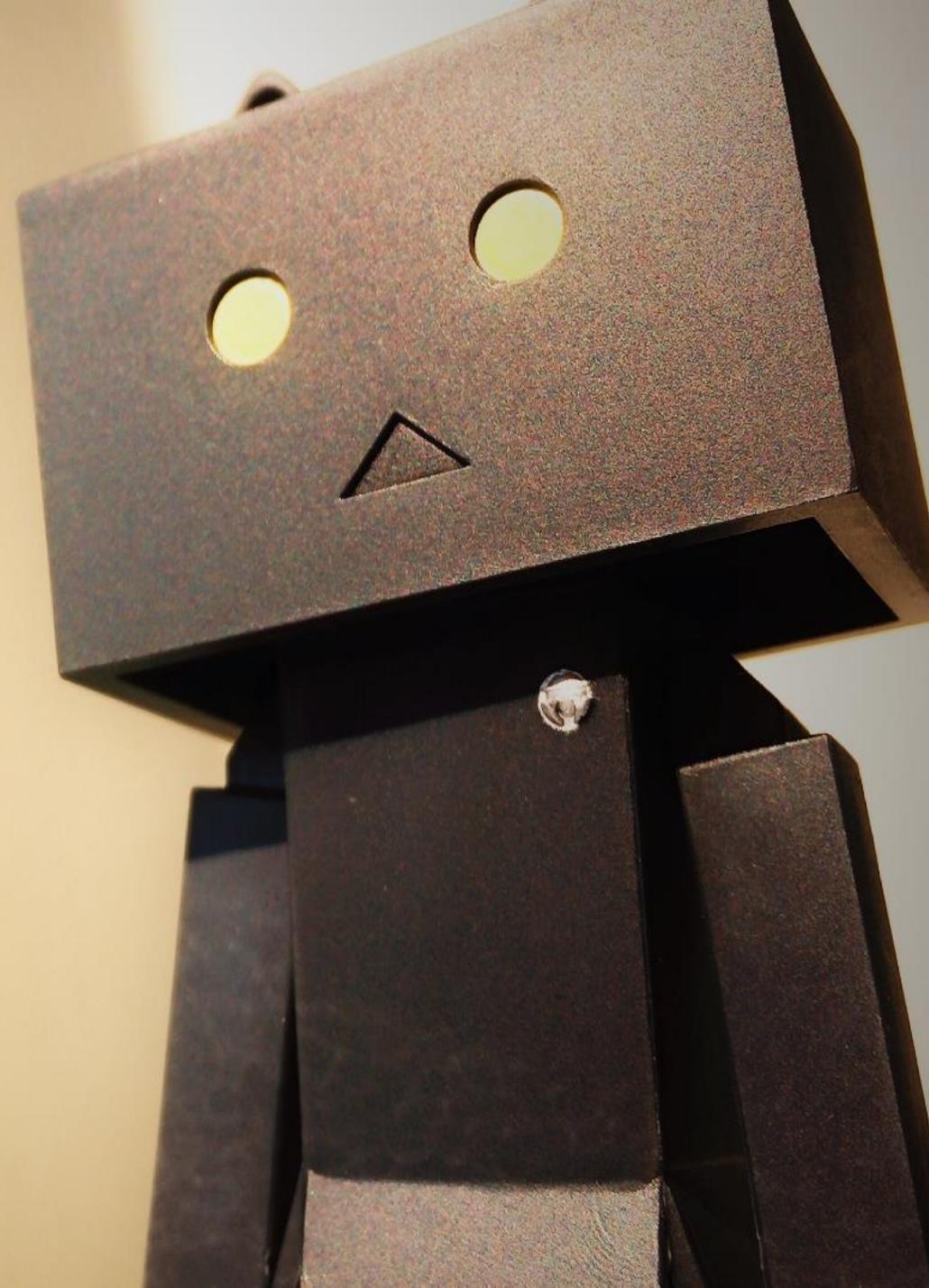
Типы клиентов в продажах и коммуникация



11 типов клиентов:
стратегия работы с
каждым

Из этого тренинга вы узнаете

- Зачем нужно знать типы клиентов в продажах
- Какие бывают типы клиентов в продажах и как с ними работать
- Типы специфических клиентов, с которыми тяжело работать
- Что поможет работать со всеми типами клиентов



Зачем нужно знать типы клиентов в продажах?



Они позволяют

- избрать правильную стратегию поведения и выстроить хорошие взаимоотношения с потенциальным покупателем;
- продемонстрировать конкурентные преимущества компании, которую вы представляете;
- научиться работать с возражениями покупателей;
- постепенно сформировать собственную базу постоянных клиентов.



Человек, который осознает, насколько сильно он может повлиять на окружающих – более убедителен. А тот, кто более убедителен продает больше.

При работе с потенциальным покупателем помните:
чаще всего работать придется с представителями «смешанных» типов, так как покупателей, относящихся лишь к одному типу совсем немного;
не существует деления на «хорошего» и «плохого» покупателя;
весь процесс продаж и их успех всегда напрямую зависят от текущих обстоятельств, которые различны в каждый момент времени



Типы клиентов по покупательскому поведению и методы работы с ними



Типы клиентов по покупательскому поведению и методы работы с ними:

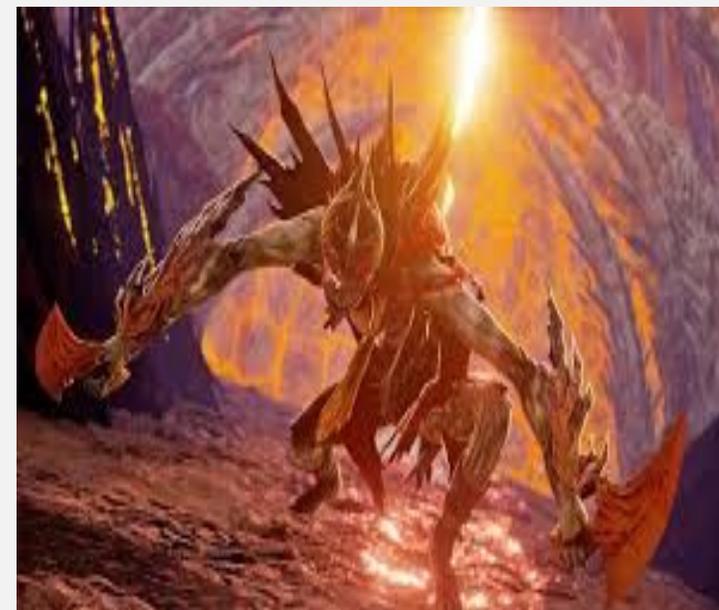
1. Деспот

Рассказывая о классификации по поведенческому признаку, следует начать с «деспота». Это враждебно настроенный, вспыльчивый и нервный покупатель. Скандалист и спорщик, который на все 100 % уверен в своей правоте. Не приемлет критики в собственный адрес. В холодных/теплых обзвонах, это самый сложный тип клиентов. Общаться с «деспотом» зачастую затруднительно даже для мастеров продаж.

Как работать с такой ЦА?

Придерживаясь базовых правил общения с «деспотами», избежите проблем при коммуникации с представителями данного типа.

- **Выслушайте покупателя.** Используйте лишь метод пассивного слушания. И только после того, как клиент выскажется начинайте с ним говорить. Сразу продемонстрируйте потребителю, что вы солидарны с ним по определенному вопросу.
- **Не ввязывайтесь в конфликт.** Сохраняйте самообладание даже если клиент незаслуженно оскорбляет вас или же негативно отзывается о компании/услуге, продемонстрируйте гибкость своего характера и постарайтесь сгладить назревающий конфликт. Аксиома в торговле – «клиент всегда прав».
- **Обосновывайте.** Например, если клиент заявляет, что за такую цену недвижимость купит только идиот, не тушуйтесь, а обоснуйте выставленный прайс. Называйте исключительно рациональные аргументы, которые выражают функциональную ценность.



2. Незнайка

Представителями данного типа являются покупатели, которые сами не знают, что им нужно. Они мечутся от одного предложения к другому и не могут решить – что же приобрести. Однако, «незнайки» осознают, для чего им эта недвижимость. Именно на этом следует сконцентрироваться при работе с таким типом потребителей.

Например, ваш клиент получил подборку предложений и мечется от одного ЖК к другому, от одной квартиры, к другой. Берет перерыв для «подумать»

Персонаж, описанный в данном примере – яркий представитель типа «незнайки». Он не смог выбрать квартиру, потерявшись в разнообразии ассортимента. *Интересно, что экспериментальным путем было установлено – любой потенциальный покупатель сталкивается с проблемой выбора, если предложить ему более 4 вариантов.*

Как правильно работать с такими клиентами?

Во-первых – сократите количество предлагаемых клиенту вариантов.

Большая подборка отпугнет «незнайку» от покупки.

Во-вторых – определите проблему, с которой пришел потенциальный покупатель. Это достаточно легко – просто задайте ему ряд наводящих вопросов.

После определения типа потребности клиента, продавцу остается лишь правильно презентовать свой продукт. Отталкивайтесь от мысли – в чем ценность предлагаемого выбора для данного клиента (аргументируйте – расскажите о тех преимуществах объекта, которые помогут решить конкретную проблему покупателя).



3. Знайка

Убеждены, что знают все и обо всем, всегда готовы дать ответ на любой вопрос, а потому уверены, что знают рынок лучше риелтора. В процессе общения входят в роль «эксперта» и пытаются поймать консультанта на незнании предлагаемого объекта недвижимости.

Яркая иллюстрация данного типажа представлена в фильме «Бойлерная». Посмотрите его в качестве учебного пособия.

Самая оптимальная стратегия при работе с таким покупателем – подыграть ему. Восхищайтесь его знаниями, подводя тем самым к совершению покупки.

Рассказывая об объекте, начинайте свою речь со слов: «как вы знаете», «как вам, конечно, известно» и т.д.



4. Болтун

Такие люди зачастую обращаются в агентство ради разговора. Представители данного типа клиентов – открытые люди, которые отличаются веселым характером и легкостью в общении.

Чтобы продать что-то такому человеку, используйте метод активных продаж. Улыбайтесь, шутите, поддерживайте диалог, но не выходите за рамки ваших интересов. Чтобы не уйти от непосредственной цели общения с таким покупателем – задавайте конкретные вопросы (например: «какую площадь квартиры Вы планируете приобрести?»).



5. Молчун

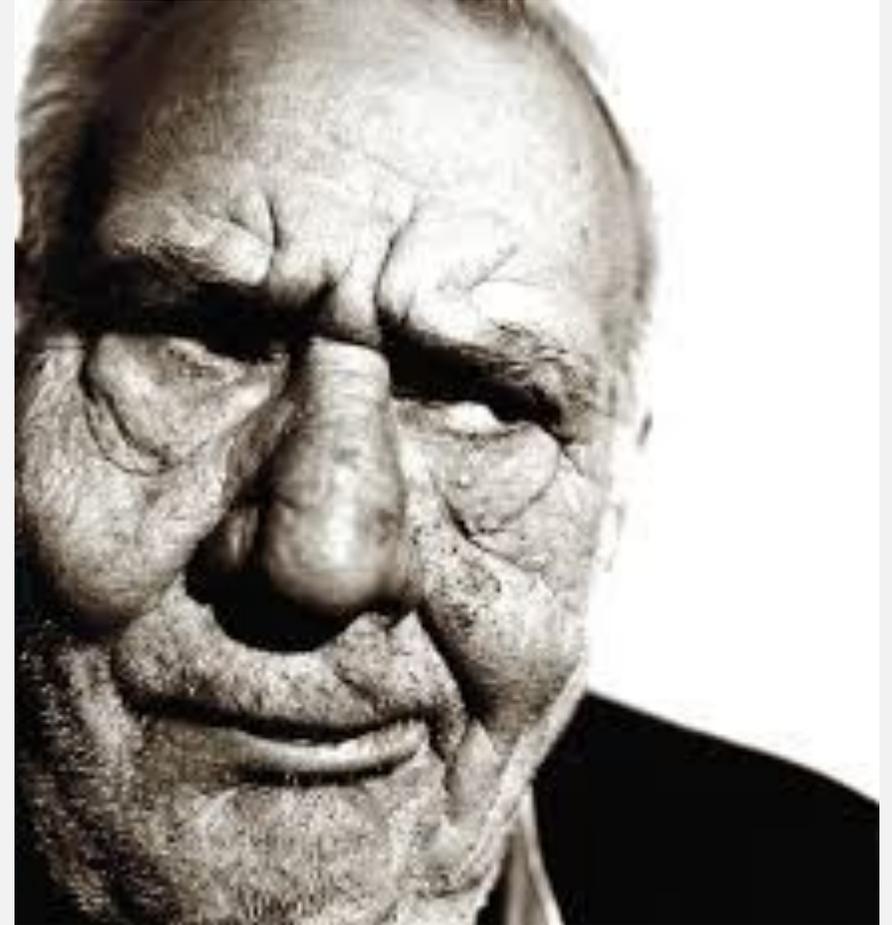
Диаметрально противоположный предыдущему тип. Характерные черты – неприветливость, опасливость, закрытость. Цель – купить, а не поболтать. Сложность при работе с таким клиентом состоит в том, что он сам не озвучит, что же ему нужно. Вероятнее всего, он будет молча изучать рекламу, пытаясь самостоятельно отыскать объект. Если среди ваших клиентов много «молчунов» – постарайтесь представить подборку побольше. При общении с «молчуном» придерживайтесь следующих рекомендаций: подробно расскажите о характеристиках недвижимости, ведите себя доброжелательно, задавайте открытые вопросы и не торопите покупателя с ответом.



6. Ворчун

Определить «ворчуна» не сложно – это вечно недовольные, неуверенные, подозрительные люди, которые часто прибегают к критике. Такой тип ставит под сомнение абсолютно все, а также часто бывает недоволен реалиями.

Принципы, которыми следует руководствоваться при работе с «ворчуном» – внимательно выслушайте его и определите, в чем он нуждается; скажите, что вы поняли его проблему и знаете, как ее решить.



Консерватор — это человек, который с надеждой
смотрит в прошлое и сожалеет о будущем.

Леонард Луис Левинсон



7. Консерватор

Не любит перемен, впадает в стрессовое состояние из-за любых изменений в жизни. Компании ценят таких покупателей, так как единожды совершив покупку в какой-то фирме, он непременно вернется.

Яркий представитель – мужчина из фильма «Пингвины мистера Поппера», который не хотел продавать здание герою Джима Керри мистеру Попперу.

Как работать с «консерватором»? Расскажите в чем состоит его выгода от покупки именно вашего товара. Назовите несколько известных личностей, которые также пользуются вашим



8. Аналитик

Данный тип отличается рациональностью и принимает решение лишь после тщательного взвешивания всех аргументов «за» и «против». «Аналитик» зациклен на сборе информации, категоричен в рассуждениях. Принимает к сведению лишь аргументированные доводы. Данной категории покупателей важна цена – если он понимает, что аналогичную недвижимость можно приобрести дешевле у конкурентов, то он пойдет за покупкой именно к ним. При работе с таким покупателем постарайтесь максимально подробно рассказать о квартире, аргументируйте предоставляемые сведения. Не давите на «аналитика», а просто обратите его внимание на очевидность выгоды от покупки именно вашего предложения.



9. Целеустремленный тип

Точно знает, что ему нужно. Если он решил приобрести недвижимость, то он купит ее ни смотря ни на что. За понравившуюся квартиру готов заплатить любую сумму и даже переплатить. Работать с таким покупателем, вероятно, проще всего – если он обратился к вам, значит наверняка купит что-то, поэтому просто позвольте ему приобрести приглянувшуюся недвижимость. Зачастую социальный статус данного типа клиентов достаточно высок.



10. Эмоциональный тип

Для эмоционального типа клиента абсолютно нормально принимать решения, опираясь на собственные чувства и эмоции, а также менять свое мнение по несколько раз подряд. Стоимость важна, но все же не играет для них решающей роли при принятии решения о покупке.

Представителями данного типа чаще всего являются импульсивные, творческие люди. При работе с таким покупателем – оставьте право выбора за ним, подойдите к процессу продажи творчески. Красочно презентуйте ЖК, квартиру, не забыв при этом упомянуть и о рациональных выгодах от его приобретения.



11. Гармонический тип

Вдумчиво оценивает все «за» и «против», и, если приходит к решению о покупке, непременно ее совершит. Для данного типа клиентов важно отношение агента к нему, поэтому будьте вежливы и доброжелательны. Очень часто такие потребители могут совершить покупку именно в том агентстве, где им больше всего понравится уровень обслуживания.

Для гармонического типа покупателей важны внимание и забота, поэтому при работе с ними продемонстрируйте интерес к их проблеме, а затем предложите варианты ее решения, презентуя свое предложения. Люди данного типа вряд ли откажутся от покупки (или выполнения какого-либо целевого действия в качестве благодарности), если почувствуют, что вы искренне старались им помочь.



Примерный алгоритм продажи будет выглядеть следующим образом:

1. начните диалог с посетителем;
2. определите тип клиента в продажах;
3. настройтесь на его «волну»;
4. установите с ним контакт;
5. переведите человека из статуса потенциального клиента в статус покупателя, закройте сделку.



Чтобы настроиться на одну волну с потенциальным покупателем обратите внимание на следующие рекомендации:

1. начните разговаривать в аналогичной с ним манере;
2. отражайте («зеркальте») его позы;
3. используйте похожую жестикуляцию;
4. во время общения постарайтесь сравнить звучание вашего голоса с голосом клиента;
5. ваша одежда должна гармонировать с той, в которую одет потенциальный покупатель или как минимум не сильно отличаться от нее.



Визуальная



Аудиальная



Кинестетическая



Дигитальная

Поза

Прямая,
расправленная

“Телефонная поза”

Расслабленная,
с наклоном вперед

Прямая, зажатая

Движения

Указующие, в верхней
части туловища

Движений мало,
на среднем уровне
туловища.

Передают состояние,
обычно нижняя часть
туловища

Движения зажатые и
их мало.

Дыхание

Грудное

Полное

Брюшное

Верхнее

Голос

Высокий, звонкий

Меняющийся

Низкий, хриплый

Монотонный

Взгляд

Над окружающими

Глаза опущены

Вниз

В лоб собеседнику



Визуальная



Аудиальная



Кинестетическая



Дигитальная



Состояние проявляется и в языке: например, когда человек находится в какой-то сенсорной модальности, он больше употребляет слова с ней связанные - предикаты.



кажется
вглядываться
яркий
перспектива
фокус
красочный
синева
контраст
ореол
вспыхнуть



тон
громкий
отзвук
послышалось
звучит как...
ритмичный
звонить
шорох
гармоничный
стук



чувствую
схватывать
касание
прочный
теплый
спокойный
мокро
слабость
больно
дёргать



Предикатов нет.
Употребляют
неопределенные
слова либо
аудиальные
предикаты.

Как подстраиваться

Когда мы подстраиваемся присоединением, нам нужно не просто заимствовать элементы поведения - жест или позу, - а полностью перейти в соответствующее состояние. Ну, продемонстрировать по крайней мере.

Первый способ (изнутри - наружу): просто сосредоточьтесь на внутреннем образе (для визуальной модальности), мелодии (для аудиальной), ощущении (кинестетической) или разговоре с самим собой (дигитальная модальность). А после этого «отпустите» своё тело. Скорее всего вам захочется сесть в соответствующую позу, изменится дыхание, голос, движения.

Второй способ (снаружи - внутрь): выберите модальность, в которую хотите перейти; начинайте последовательно менять свою позу, жесты, дыхание, голос пока не обнаружите, что фокус вашего внимания сместился на чувства, образы, звуки или внутренний диалог.



Упражнение «Калибровка предикатов»

В группах по четыре человека. Один человек рассказывает о чём-то, остальные отмечают количество предикатов каждой модальности. При чём каждый из слушателей отвечает за свою: визуальную, аудиальную или кинестетическую. Важно именно количество употреблённых слов, так что если слово повторяется в речи рассказчика несколько раз, можно просто рядом ставить плюсики:

смотреть +++++

увидел +++

ярко +++++

ясно

синий +++

Когда рассказчик заканчивает, остальные сообщают, какие предикаты и в каком количестве были использованы. После чего меняются ролями.



Упражнение «Подстройка под сенсорную модальность»

В группах по три человека: Клиент, Оператор и Режиссер.

Оператор с Клиентом беседуют на свободную тему. Режиссер из-за спины Оператора, так чтобы он не мог увидеть их даже боковым зрением, показывает карточки: В, А, К, АД. Клиент входит в эту модальность, а Оператор подстраивается. Режиссер оценивает ситуацию со стороны и меняет карточки не раньше, чем Оператор адекватно отреагирует на поведение Клиента. Если же Оператор реагирует недостаточно точно, карточка все равно через какое-то время меняется, но к «проблемной» модальности стоит возвращаться почаще.

15 минут.



ПОДСТРОЙКА ПОД СКОРОСТЬ И ЭНЕРГИЮ

Ещё к чему можно присоединиться в поведении человека - это скорость и энергия. Скорость характеризует быстроту мышления человека, энергия - уровень его эмоционального возбуждения.



СКОРОСТЬ

И



ЭНЕРГИЯ



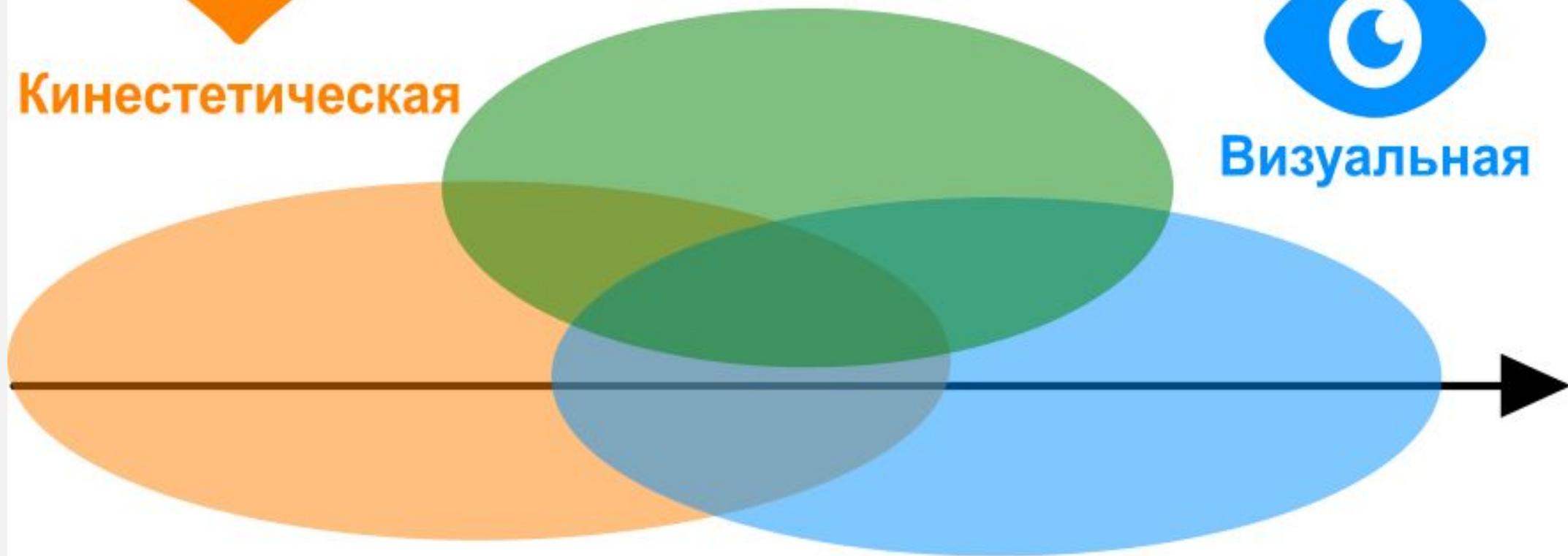
Кинестетическая



Аудиальная



Визуальная



СКОРОСТЬ

Максимальная скорость соответствует визуальной модальности, минимальная - кинестетической. Аудиальная модальность занимает среднее положение. То есть если вы будете вести человека по скорости, увеличивая её, в какой-то момент он перейдёт в визуальную модальность (если перед этим был в кинестетической). При этом скачкообразно меняются внешние признаки: человек выпрямляется, увеличивается тонус мышц, жесты становятся указующими. И дальше по списку.

И наоборот, при уменьшении скорости, в определённом момент человек перейдёт из визуальной модальности в кинестетическую.

Энергия проявляется в напряжении мышц (туловища, лица, рук), интонационности и «напряжённости» голоса.

Многие связывают энергию с громкостью речи - но это не совсем так. Можно говорить «напряжённо», но относительно тихо и наоборот.

При этом скорость и энергия независимые характеристики. Хотя некоторые при увеличении скорости напрягаются, а при замедлении расслабляются - это совершенно не обязательно. Например, можно говорить довольно быстро и в расслабленном состоянии. А на высокой энергии говорить медленно.

Кстати, у людей обычно есть «привычная зона» по скорости и энергии. Когда они за неё выходят - то впадают в транс (это, кстати, один из способов наведения транса).

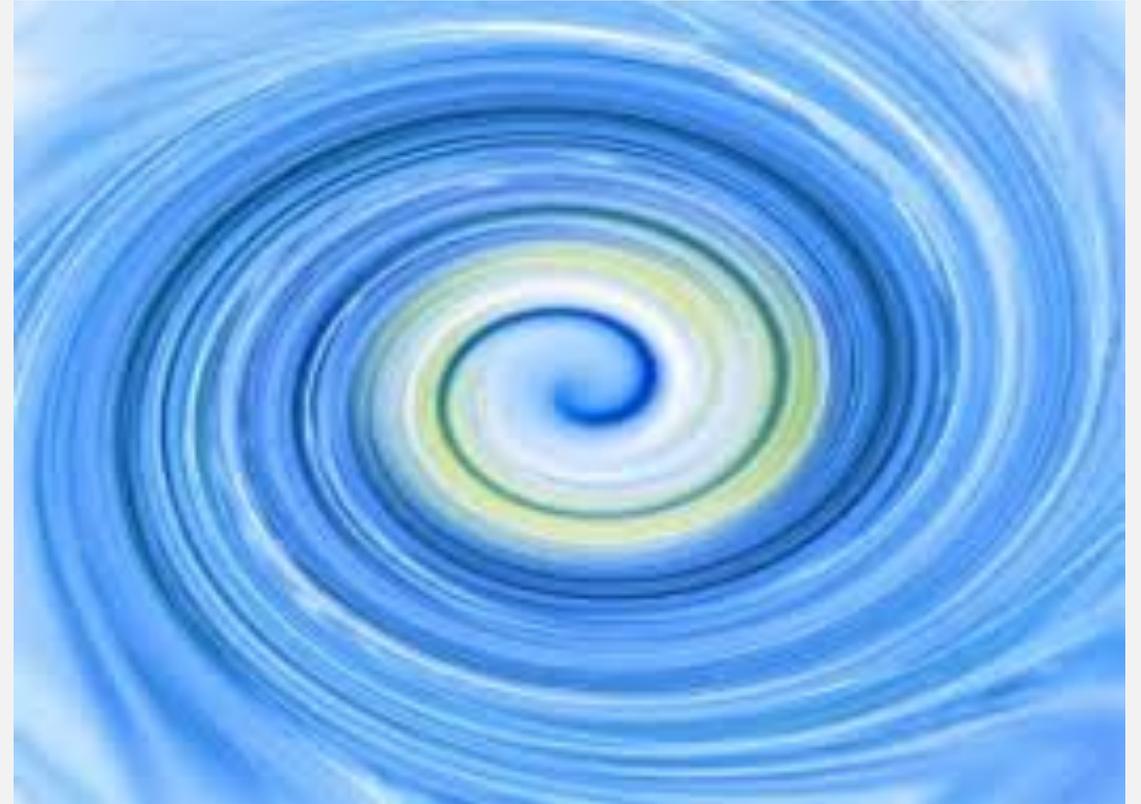
Например, есть люди, которые весьма комфортно чувствуют себя на высоком уровне агрессии (а это высокий уровень энергии) - и когда они заводят непривычного собеседника на этот уровень, то тот теряется и впадает в замешательство.

Упражнение «Растяжка скорости и энергии»

В тройках: Выступающий и два Режиссёра.

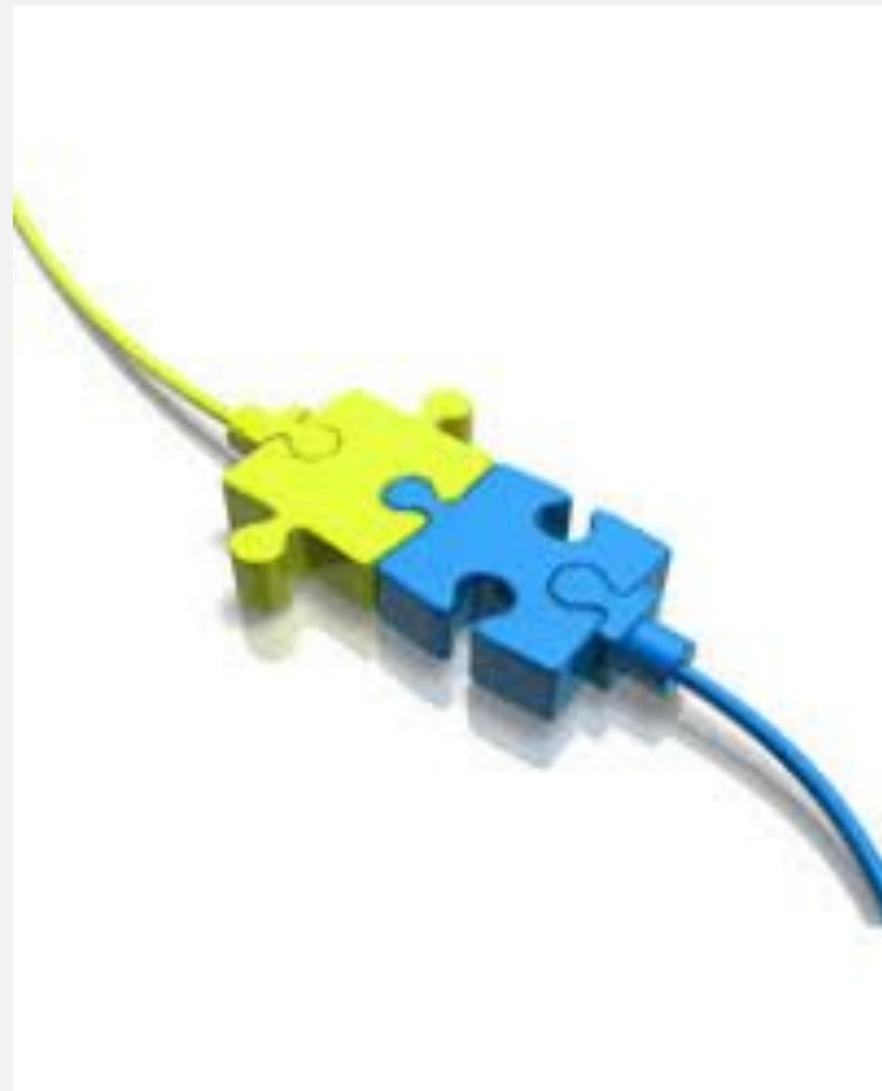
Задача упражнения - научиться контролировать собственные уровни скорости и энергии.

Возьмите два листа бумаги, на одном напишите «скорость», на другом - «энергия». Режиссёры задают уровень поднимая и опуская листики. Выступающий говорит какой-то свободный текст, меняя свои скорость и энергию в соответствии указаниями Режиссёров. По пять-семь минут на человека, потом смена ролей.



Упражнение «Присоединение к скорости и энергии»

Потренируемся использовать навык контроля скорости и энергии в общении. Порядок тут обычный: сначала **калибруете** уровень энергии собеседника - потом **подстраиваетесь** под него - потом **ведёте** к подходящему вам (обоим) уровню.



Калибровка - подстройка - ведение.

Для ведения вы просто начинаете потихоньку менять своё состояние. Если вы с собеседником в раппорте - подстройка сработала - то он пойдёт за вами.

Собственно, ведение можно использовать и как проверку наличия раппорта.

В тройках: Клиент, Оператор, Наблюдатель.

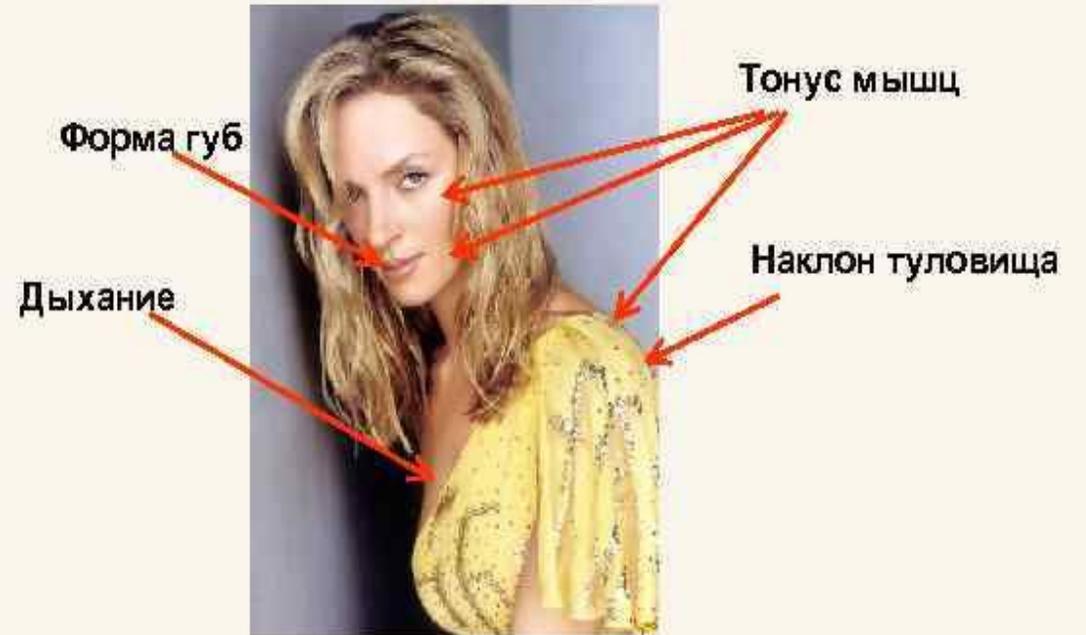
Клиент с Оператором беседуют на свободную тему.

Задача Оператора подстроиться под скорость и энергию Клиента, потом, меняя своё собственное состояние, изменить состояние Клиента: увеличить скорость и снизить энергию, уменьшить скорость, увеличить энергию и так далее.

Наблюдатель следит за временем и даёт обратную связь о том, как процесс выглядел со стороны. Ну и учится попутно.

4-5 минут тренировка, 2-3 минуты обратная связь, смена ролей.

Калибровка



Калибровка - установление соответствия внешних признаков поведенческих паттернов и состояния человека.

При помощи **калибровки** мы выясняем, что же «на самом деле» чувствует человек – согласие, раздражение, удивление...

Как тренироваться

Навык управления скоростью и энергией стоит потренировать в повседневном общении: сначала на простых вещах, можно даже подстраиваться под людей на видео; потом в необязательном общении с продавцами, официантами и случайными прохожими; а потом уже в ответственных ситуациях.

Порядок обычный: калибруете скорость - подстраиваетесь под неё - ведёте вас всех в нужном вам всем направлении. Например, перед вами взволнованный человек. В таком состоянии ему довольно трудно что-то объяснить.

Подстраиваетесь и по скорости, и по энергии - и начинаете уменьшать обе характеристики. Пока он не успокоится. Делать это надо плавно - если изменение будет слишком быстрым, то человек может просто отстроится.

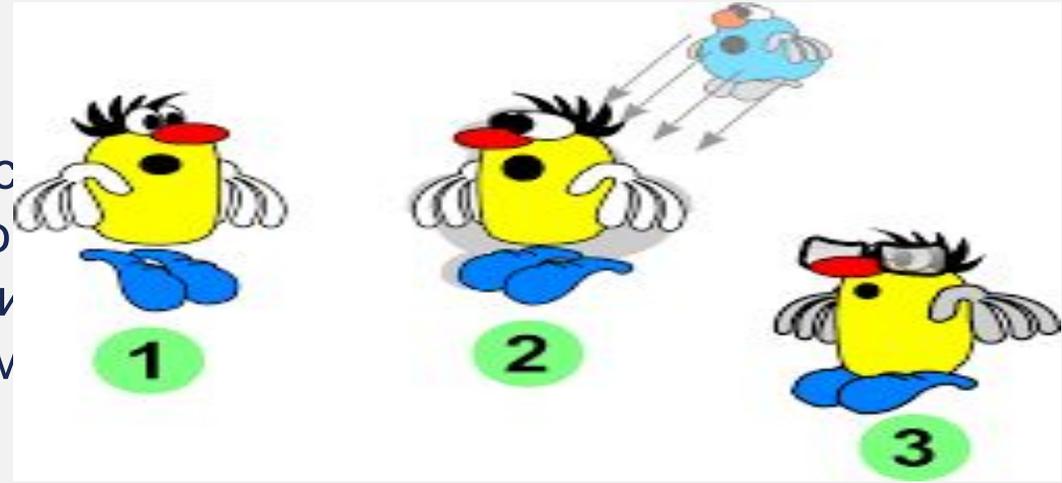
Да, естественно, немного меняться будет и содержание. Уровень энергии сообщает об уровне важности сообщения, скорость связана с модальностью, так что...

Или ваш собеседник в очень расслабленном состоянии. А вам нужно чтобы он приободрился. Калибруете его уровень энергии, подстраиваетесь и начинаете её увеличивать. Пока не получите желаемый уровень.



ЭМПАТИЧЕСКАЯ ПОДСТРОЙКА

Можно говорить об уровнях обобщения при подстройке: при копировании у нас разбивка мелкая - конкретные жесты, дыхание, поза, - при присоединении мы выбираем намного более крупные элементы - модальность, скорость, энергию. А если обобщить до «всего» человека, то как раз получим эмпатическую подстройку - присоединение к состоянию.



Ассоциация с другим

Ассоциация – это способ восприятия мира изнутри ситуации, включаясь в происходящее. Более подробно эта тема будет разобрана в главах «ассоциация - диссоциация» и «трёхпозиционное описание».

Но ассоциация тоже может быть разная. Есть ассоциации «с собой»: фокус на свои чувства, ценности, движения. Но ассоциироваться можно и с другим человеком: на время вы становитесь им, вживаетесь в его образ, максимально подстраиваетесь, думаете как он. Это основа актёрского мастерства – становиться кем-то другим. Есть много историй, как готовясь к роли, актёры долго вживались в ситуацию. Например, когда Ричарду Гиру предстояло сыграть адвоката, он несколько месяцев перед этим проработал в юридической конторе.

Как делать

Способ подачи команды вполне классический, описанный в народном фольклоре и различных актерских [техниках](#). Нужно войти в образ. Без кавычек. То есть вам нужно создать визуальный образ человека, под которого вы хотите подстроиться, а потом в него вполне физически войти. Или «надеть» этот образ на себя.

Люди часто в речи описывают свои внутренние процессы и стратегии. Все эти «встань на моё место», «посмотри на мир моими глазами», чаще всего не более чем вербализация того, как конкретно *это* человек делает, его внутренней стратегии. При этом человек может не осознавать, что именно он делает в данном конкретном случае, но язык хитрая штука...

Образ желательно создать максимально четким и резким из того, что вы можете создать.

Это не означает что он должен быть *четким и резким*. У некоторых людей внутренние образы практически всегда размыты, но даже размытый образ можно сделать *более четким и резким*.

А потом вы в него входите, «надеваете» на себя. А после этого «отпускаете» себя. Внимательно прислушиваетесь к собственному телу: как оно хочет двигаться, как оно хочет говорить, какие слова? Разрешите ему это сделать. Ваша задача образ удерживать, а тело само решить как лучше достигнуть состояния раппорта. Желательно при этом походить, подвигаться, поговорить.

Отпускать себя очень простая и в то же время очень сложная техника. Простая она потому, что здесь не требуется сознательный контроль за процессом - вы просто даете себе задание и разрешаете себе его выполнить. А сложная потому, что некоторым это очень трудно сделать - отпустить себя. Наше сознание бывает очень властным и не хочет терять контроль.

Второй вариант: вы сами никуда не двигаетесь, но образ надеваете на себя, как костюм. Но в варианте с вхождением обычно работает лучше. Поэтому я обычно рекомендую сначала «вхождение», а потом только тренировать «надевание».

Этот этап обычно требуется только на этапе тренировки навыка. Потом это все станет вполне автоматическим – решил, что пора подстроиться, и движения тут же изменились, и голос стал слегка другим.

При эмпатической подстройке изменения не очень большие: немного изменилась позы, чуть-чуть голос, движения стали чуть более плавными, дыхание чуть замедлилось. Но вот он - раппорт!

По шагам

1. Образ

Сначала вы создаете визуальный образ того человека, под которого хотите подстроиться. Старайтесь сделать его максимально четким и резким.

Можно даже сделать так: закройте глаза, создайте образ, а потом сравните с оригиналом. Подправьте, а потом опять сравните. Так можно сделать несколько раз, пока не будет достаточно похоже.

2. Ассоциация в другого

Войдите в образ (или «наденьте» его) и «отпустите» себя. Разрешить своему телу делать то, что оно сочтет нужным. Но исходя из образа. Можно даже немного походить и поговорить, чтобы убедиться, что вы уже немного другой.

При этом ваш главный фокус внимания (на первых этапах) – «удержание» на себе этого образа.

3. Ведение

Попробуйте повести за собой партнера – смените дыхание, позу, двиньте рукой.

Как вы помните, единственный сенсорно-очевидный признак раппорта – возможность ведения.

Если не получается – вернитесь на первый шаг.

4. Общайтесь

5. Отстройка

После общения отстройтесь от собеседника. Как минимум – выйдите из его

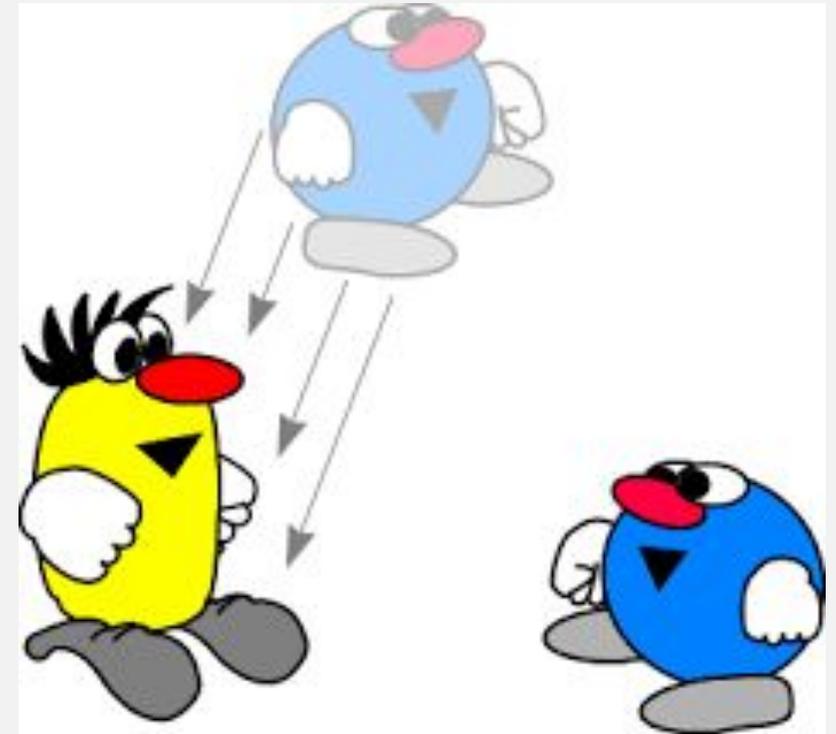


Упражнение «Ассоциации в другого»

Создайте образ в кого вы хотите ассоциироваться. Это не обязательно должен быть человек, это может быть и животное, и мультипликационный герой. Образ должен быть максимально чёткий и подробный, насколько это возможно для вас.

Теперь войдите в этот образ, совершенно физически. Наденьте его на себя. И «отпустите» себя. Разрешить своему телу делать то, что оно сочтет нужным. Но исходя из образа. Можно даже немного походить и поговорить, чтобы убедиться, что вы уже немного другой.

Попробуйте выйти и войти обратно в образ – сравните внутреннее состояние, голос, позу, походку, движения.



Упражнение «Ведение»

В группах по три человека: Клиент, Оператор и Наблюдатель.

Клиент с Оператором беседуют на свободную тему. Задача Оператора во время беседы эмпатически подстроиться и повести. Наблюдатель следит за временем и даёт обратную связь, как процесс выглядел со стороны.

20 минут.



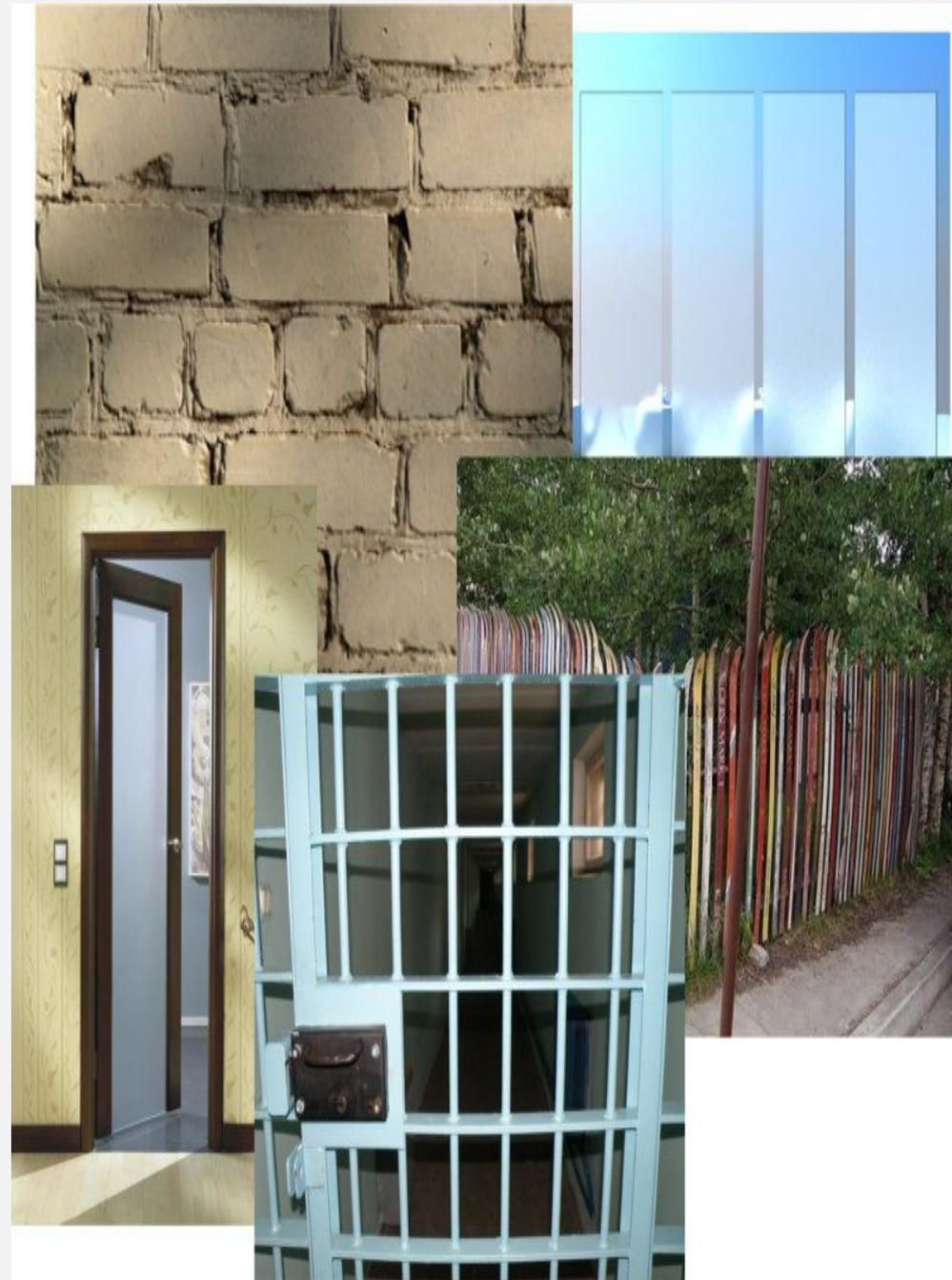
Как отстраиваться

Естественно, для того, чтобы отстроиться, можно просто изменить скорость и/или энергию так, чтобы перейти в сильно другое состояние. Но на практике это совсем не так просто – только отвлѣкся, и уже опять в раппорте.

Особенно если с вами общается человек, который целенаправленно подстраивается.

Так что я хочу вам предложить более интересный способ: бессознательная отстройка. Вы просто даете своему бессознательному команду отстроиться. А так как бессознательное любит образы и метафоры, то нужна метафора отсоединения: образ стены, двери, стекла, забора и т.п. И вы просто эту стену (стекло, дверь и так далее) [визуализируете](#) между собой и тем, от кого хотите отстроиться. Какую конкретно стену представлять, ваше личное дело: одни больше любят бетон, другие – кирпич, третьи - караррский мрамор.

Понятно, что никакой астральной стены не возникает – это просто визуальная метафора. При определённой тренировке можно вообще ничего не представлять. Просто образ стены (двери, забора) срабатывает для 95% людей



Упражнение «Критерии отстройки»

В группах по 4-5 человек.

В режиме мозгового штурма

определите критерии ситуации, в которой стоит разрушить или понизить уровень раппорта.

Желательно, чтобы было всего три – пять пунктов.

Для примера:

- когда есть нежелательное воздействие;
- когда нужно завершить разговор;
- для перевода общения из личного в официальный формат;
- когда нужно более критично относиться к информации.

15 минут.



Упражнение «Выбор метафоры»

Представьте себе собеседника, с которым вам хочется общаться. А теперь между вами стеклянная стена – как меняется восприятие этого человека и его слов? А теперь кирпичная стена высотой 50 сантиметров. Что изменилось? Решётка, бетонная стена толщиной два метра... Мысленно поэкспериментируйте и выберите для себя варианты метафоры:

- для быстрого разрушения раппорта;
- для защиты от попытки установить раппорт;
- для понижения уровня (но не разрушения) раппорта.

В последнем случае стоит выбрать метафору в которой можно плавно менять уровень отстройки. Например, разные толщина или высота стены, более или менее мутное стекло.



Упражнение «Стена»

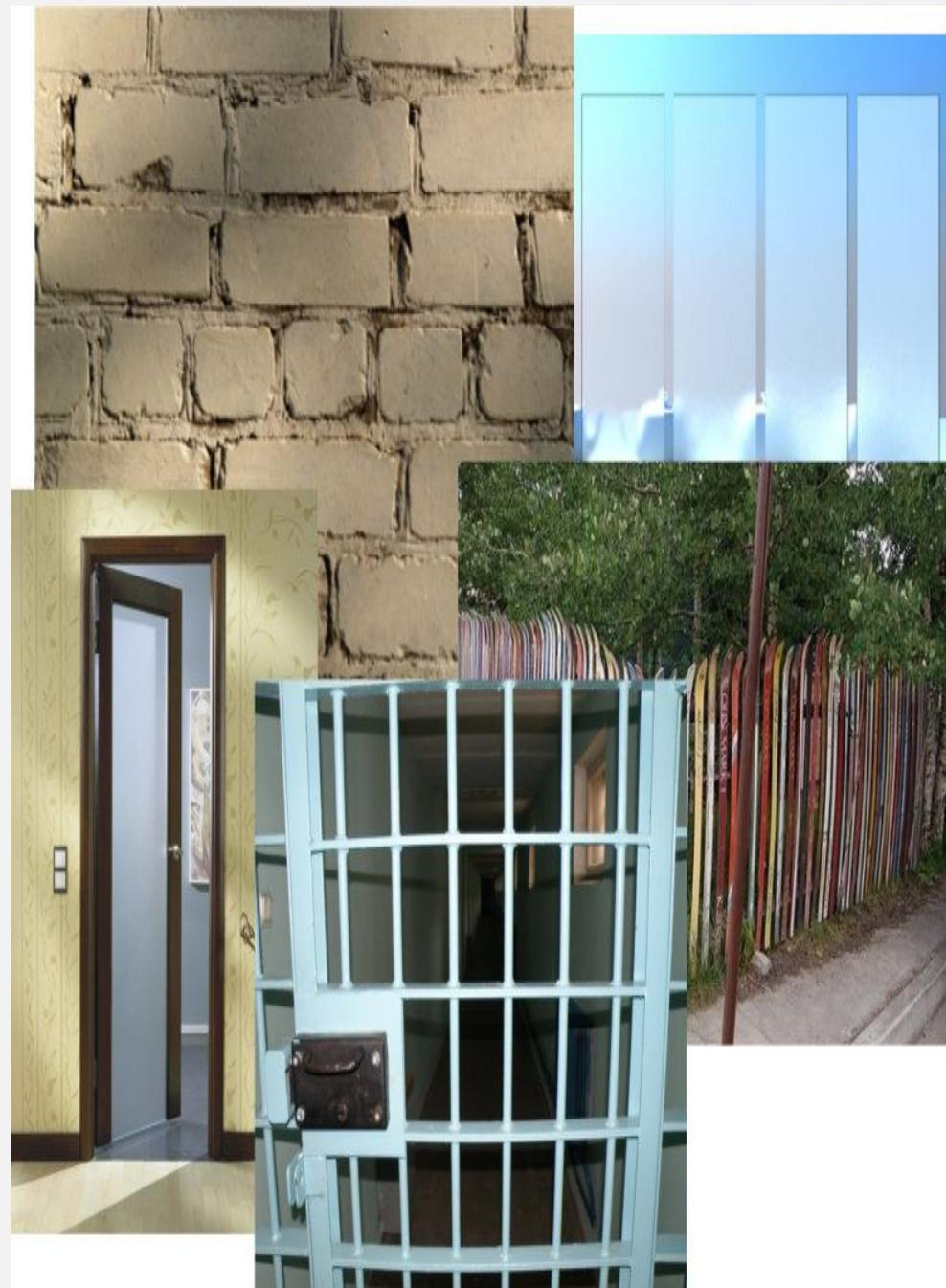
В группах по три человека: Оператор, Клиент и Наблюдатель.

Оператор с Клиентом ведут разговор на какую-то интересную тему. Оператор сначала подстраивается, а потом в какой-то момент отстраивается. Потом опять подстраивается.

Всего за время разговора отстроиться нужно три раза. Закончить общение нужно в состоянии раппорта - чтобы у собеседника был последующий хороший «осадок».

Наблюдатель следит за временем, и в конце даёт обратную связь о том, в какие моменты была отстройка и как именно менялось поведение и Клиента, и Оператора.

20 минут.



Упражнение «Умение отказывать»

Есть множество ситуаций, в которых полезно вовремя прекратить беседу. Сейчас вам предлагается такая ситуация, которую вы попробуете разыграть. Разбейтесь на пары, сядьте друг напротив друга по кругу - получится что-то вроде «карусельки».

На каждое игровое действие выделяется по 3 минуты, на обратную связь по 2 минуты. После этого один из кругов встаёт и сдвигается на одного человека вправо. Или влево, если вам так больше нравится. На всё упражнение обычно уходит 25-30 минут.

"Дальний знакомый"

Сейчас те, кто находятся во *внешнем* кругу, Операторы - это люди, которые внезапно встретили дальнего Знакомого. И этот Знакомый начинает расспрашивать вас о жизни, семье и работе. Вы сначала ввязываетесь в разговор, но потом, взглянув на часы, обнаруживаете что вам пора идти. Ваша задача – красиво уйти, не обидев собеседника. То есть вы беседуете в рамках «официальной вежливости»

Уйти, а не убежать.

Те, кто сидит во *внутреннем* кругу, как раз и играют роль этих знакомых. Одно из наиболее характерных качеств этих знакомых – надоедливость и непонятливость. Их задача не дать партнёру «уйти» (в моральном смысле).

Учтите, что человеку, который под вас подстроен, отказать очень трудно. Поэтому задача Операторов отстраиваться, а Знакомых – не давать им это сделать.

Операторам нужно найти такой уровень и такую скорость отстройки, чтобы закончить общение и в то же время сохранить хорошие отношения с собеседником.

...

Хорошо. Операторы, поднимите руки, кто был готов уйти? А кто остался бы?

Минута обратной связи: Операторы рассказывают Знакомым, что на них сильнее всего повлияло и что нужно было сделать Знакомым, чтобы не дать Операторам уйти.

Смысл данной обратной связи в том, чтобы Операторы осознали, какие именно приёмы на них действовали и выработать более эффективные стратегии «защиты».

...

Поблагодарите друг друга и *внешний* круг сдвигается на одного человека вправо. Задание то же, но Операторами теперь будут играть люди во *внутреннем* кругу, а Знакомых - во *внешнем*.

...

Отлично. Операторы, поднимите руки, кто был готов уйти? А кто остался бы?

Минута обратной связи: Минута обратной связи: Операторы рассказывают Знакомым, что на них сильнее всего повлияло и что нужно было сделать Знакомым, чтобы не дать Операторам уйти.



Из чего состоит невербальная коммуникация

Фраза «невербальная коммуникация» звучит красиво, но из чего именно она состоит? Основные элементы жесты, позы, мимика и голос.

Естественно, невербальная информация будет передаваться и при помощи ритма, дыхания, направления взгляда, положения в пространстве, изменения цвета кожи и прочих вещей, но в первую очередь стоит обратить внимание на **жесты, позы, мимику и голос**.

ЖЕСТЫ

Зачем нужны жесты

Итак, что дают жесты во время общения. Первое: они позволяют сделать выступление более эмоционально окрашенным, задать оценки словам. А то ведь слушателю не понятно, что более важно, что менее, а вот это вообще юмор.

Второе: жесты позволяют лучше понять содержимое. Знаете, как картинки в книжке. «Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать».

Хотя, это свойство вообще всей невербалики.

Третье: при помощи жестов можно «адресовать» информацию, сообщить к кому конкретно она относится. Вот это для поваров, а это для сталеваров.

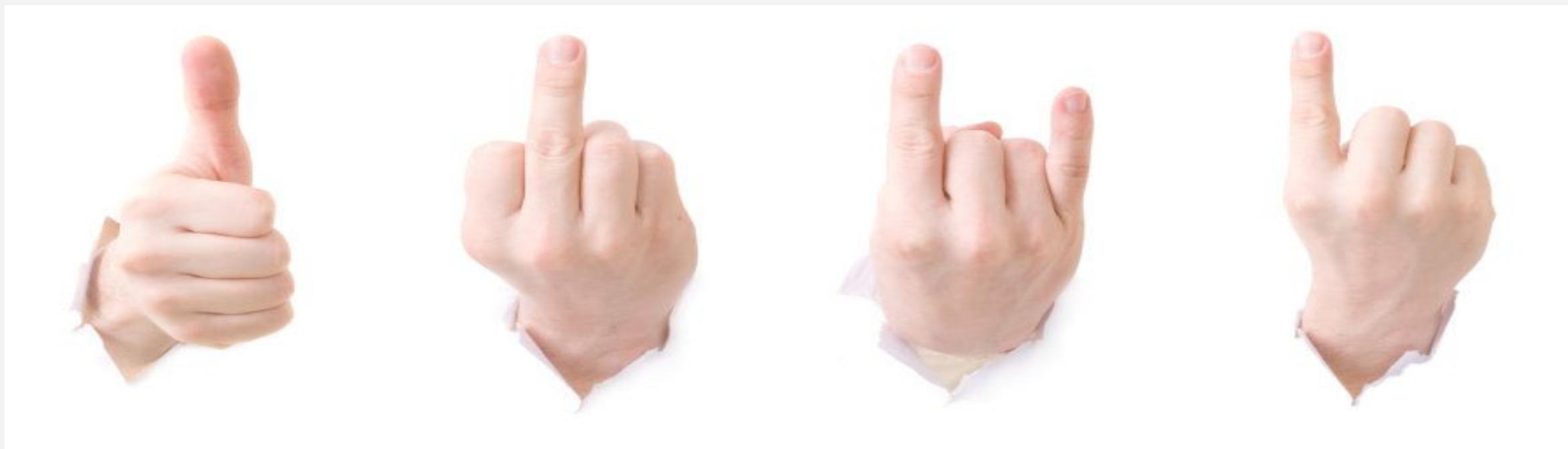
Четвёртое: жесты помогают структурировать информацию. Разложить по полочкам.

Как это конкретно сделать – дальше. Но в начале немного теории.



Жесты – слова

В большинстве случаев жесты не стоит интерпретировать однозначно, вроде: руки за спиной, значит что-то скрывает, открытые ладони обозначают честность, - значение жеста будет сильно зависеть от контекста. Но есть жесты, который имеют однозначное значение (по крайней мере для данной культуры) - договорились как-то, что большой палец вверх обозначает «хорошо», «умоляю» - молитвенно сложенные руки, а растопыренные указательный и средний «победа». А поднятый средний ..., ну сами знаете. Вот такие исключения.



Кинестетические и визуальные жесты

Условно жесты можно разделить на [визуальные](#) и [кинестетические](#).

Визуальные жесты указующие – говорящий показывает, где должен находиться описываемый им образ. Например, будущее для многих людей находится справа вверху, именно туда они говоря про него и указывают. Так же сюда относится маркирование реального объекта - человека, стула, стакана, - для того, чтобы было понятно, о ком или чём речь: «Вы [жест на конкретного человека] меня не слушаете».

Кинестетические жесты передают состояние: напряжение мышц демонстрирует важность, законченность жестов - уверенность, скорость движения - скоростность. Плюс сюда относится вариант, когда человек изображает действие: пальцами показывает ходьбу или бег, крутит воображаемый



В большинстве случаев оценка: интересно, приятно, грустно, восхитительно, – передаётся при помощи мимики и голоса. Есть всего несколько оценочных вещей, которые можно передать при помощи жестов, например *важность*. Обычно чем выше образ – тем он важнее. А указать на этот образ можно пальцем, ладонью и даже головой. Для кинестетических жестов важность передаётся уровнем тонуса мышц – ладони, руки, плеч.



При этом понятно, что абсолютно чётко разделить визуальные и кинестетические жесты не получится: если мы двигаем рукой, то есть хоть какое-то напряжение мышц. И кинестетический жест хоть на что-то показывает. Даже больше – для конгруэнтности жеста нужно учитывать как «визуальную», так и «кинестетическую» составляющие. Например, если речь о чём-то действительно важном, должно быть соответствующее напряжение мышц. Иначе будут совершенно разные сообщения.



Я, ты, информация

При помощи указующих жестов можно сделать важную вещь - показать, к кому сообщение относится: к себе, слушателям или информации.

- Я важен.
- Ты важен.
- Это (информация) важно.

К кому относится сообщение так же ещё можно показать взглядом, головой и даже всем телом. Но чаще используют именно жесты.

Так как мы указываем, жесты получаются **визуальные**.

При сообщении о себе направление пальцев или кистей рук к себе.

Если про других - направление рук, пальцев на слушателя или слушателей.

Ещё это можно передать при помощи направления взгляда или подбородка.

Когда говорят о чём-то абстрактном или отсутствующем в комнате - жесты в сторону.

Красиво всё это называется «аналоговое маркирование», и о нём чуть позже.

Кинестетические жесты, в этом смысле, более безличны – оценку показал, а к чему кому или чему она относится понять



Жесты для понимания

Жестами можно «проиллюстрировать» то, что вы говорите. Это усиливает впечатление и помогает лучше понять говорящего. Например.

Думаю: указательный палец у виска.

Слушаю: и жест на ухо.

Размышление: покачивание расслабленной ладонью в области виска

Последовательное действие: вращательные движения кистями.

А так же всякие «застрелиться», «задушиться», «повеситься», просто символизирующие соответствующее действие.



Оценка

Уровень важности

Визуально – чем важнее, тем выше и шире.

Кинестетически передаётся степенью напряжением мышц, скоростью и резкостью движений.

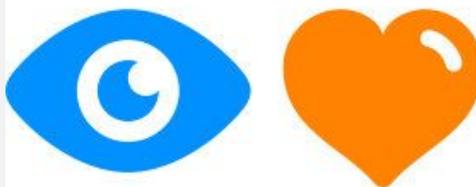
Можно важность показывается через «весомость» – чем тяжелее предмет, тем более сильное чувство. Часто рукой даже покачивают, как будто «взвешивают» чувство.



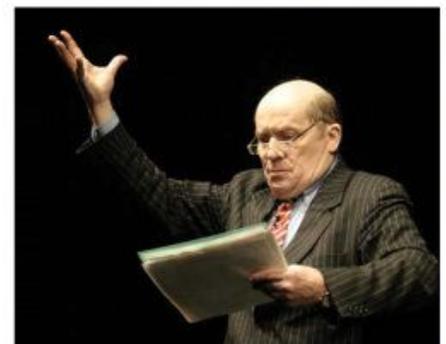
Визуальные



Кинестетические



Визуально-
кинестетические



Уверенность – сомнение

Еще одна важная характеристика оценки – уровень уверенности, или сомнения, как кому больше нравится.

Сомнение передаётся пожиманием плеч, покачивающими движениями кистей рук. Так же жестами «задумчивости» - палец или рука у рта.

Уверенность – четкими направленными движениями.



Искренность

К уверенности близка демонстрация искренности: «Я верю в то, что говорю». Можно ладонью или ладонями в области сердца. Либо наоборот, движения расслабленных ладоней от себя: «От души говорю». Ещё один вариант – расслабленные раскрытые ладони в сторону слушателя или расслабленные кисти в свою сторону. Только плечи поднимать не надо, а то получится: «Я не виноват. Честно – честно».

Само собой, при этом должна быть соответствующая мимика и «искренний» голос, а то может получиться что-то совершенно другое.



Согласие – не согласие

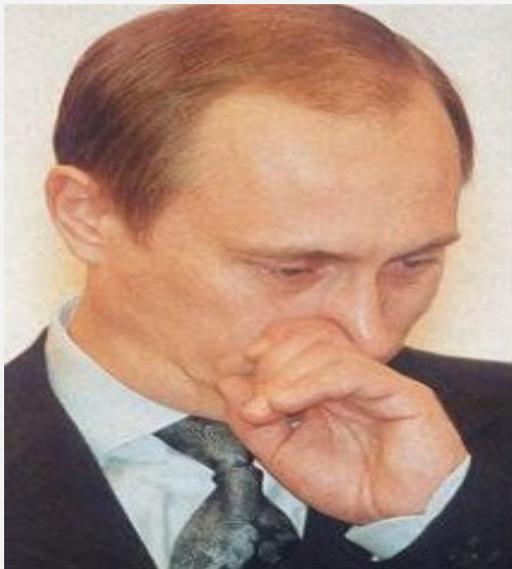
Согласие передаётся обычно согласным киванием головы, а так же мимикой и голосом. Так же для демонстрации согласия используют «большой палец вверх» и «ОК».

Для **не согласия** обычно используют отодвигающий жест ладонь. Ещё головой можно отрицательно помотать.

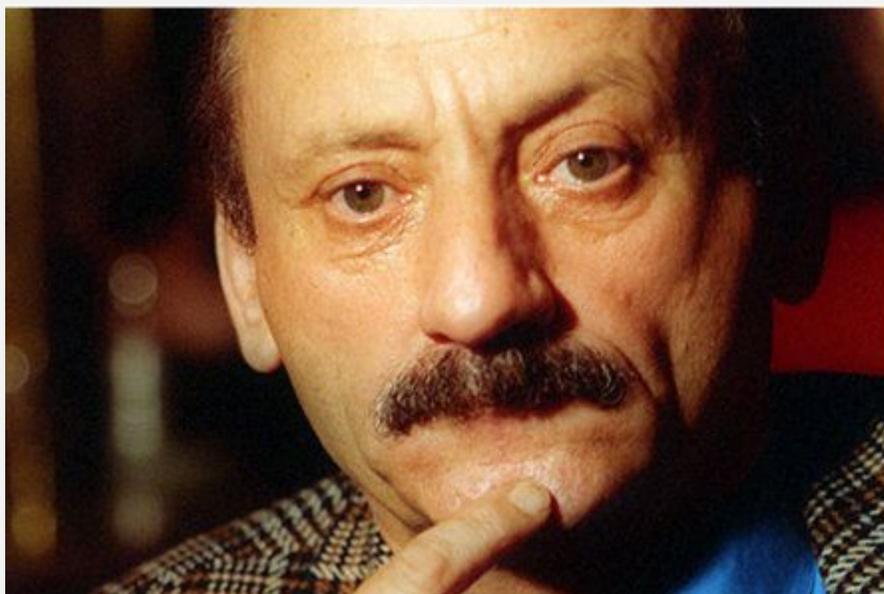


Иллюстраторы и манипуляторы

Пол Экман, специалист по [калибровке](#) лжи (он был консультантом сериала «Теория Лжи» и главный герой как бы его изображает) выделяет два типа невербальных сообщений: **иллюстраторы** и **манипуляторы**. Иллюстраторы, как следует из названия, помогают лучше понять слова, как картинки в книжке. А вот манипуляторы сообщают о волнении, которое человек хочет снять. То есть человек волнуется и начинает тереть разные чувствительные места, чтобы это чувство перебить – шею, нос, ухо, веко. Или предметы на/в теле – кольца, серёжки, часы. К манипуляторам так же можно отнести прикусывание и касание губ. Манипуляторы совсем не обязательно сообщают о лжи – они сообщают о волнении. А вот по какому поводу волнение: неуверенность, сомнение, желание скрыть сексуальное возбуждение – это уже зависит от ситуации. Так что однозначное значение приписать манипулятору не стоит.



Другое дело, что когда во время разговора человек начинает тереть шею или крутить кольцо на пальце - это как раз может восприниматься как неуверенность в себе или попытка соврать. Но при этом при помощи демонстративных манипуляторов как раз можно показывать «сложные» чувства: например, замешательство от «дурацкого» вопроса или задумчивость.



И
ПОМНИТЕ!!!



+



невербалика

=

СМЫСЛ

*Станьте лучшим из
лучших!*





**Спасибо за
внимание!**

Бизнес тренер Екатерина Ринг.

