



Realist

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА

**Техники влияния на клиентов при
продаже риэлторских услуг**

Все мысли,
которые имеют
огромные
последствия,
всегда просты.

Пифагор Самосский



ЛИЧНОСТНОЕ ВЛИЯНИЕ



**Способность
воздействовать на
другого**
побуждающим,
сдерживающим,
успокаивающим либо
другим развивающим
образом,
изменяя при этом не
только поведение
человека, но и взгляды,
мотивы, сознание и
даже характер

Власть - вероятность того,
что один человек
окажется в состоянии
осуществить свою волю
вопреки сопротивлению
другого

М. Вебер



НАША
СПОСОБНОСТЬ К
СОТРУДНИЧЕСТВУ
В ДОЛГОСРОЧНОЙ
ПЕРСПЕКТИВЕ
ОПРЕДЕЛЯЕТ
НАШУ
ВОЗМОЖНОСТЬ
КОНСТРУКТИВНО
ВЛИЯТЬ НА
ДРУГИХ ЛЮДЕЙ

Манипуляции как способ оказания скрытого влияния на своего оппонента в деловых переговорах.

Манипуляция - это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.

Манипуляция – это достижение собственных целей, посредством других людей с использованием различных видов психологического влияния.

МАНИПУЛЯЦИЯ

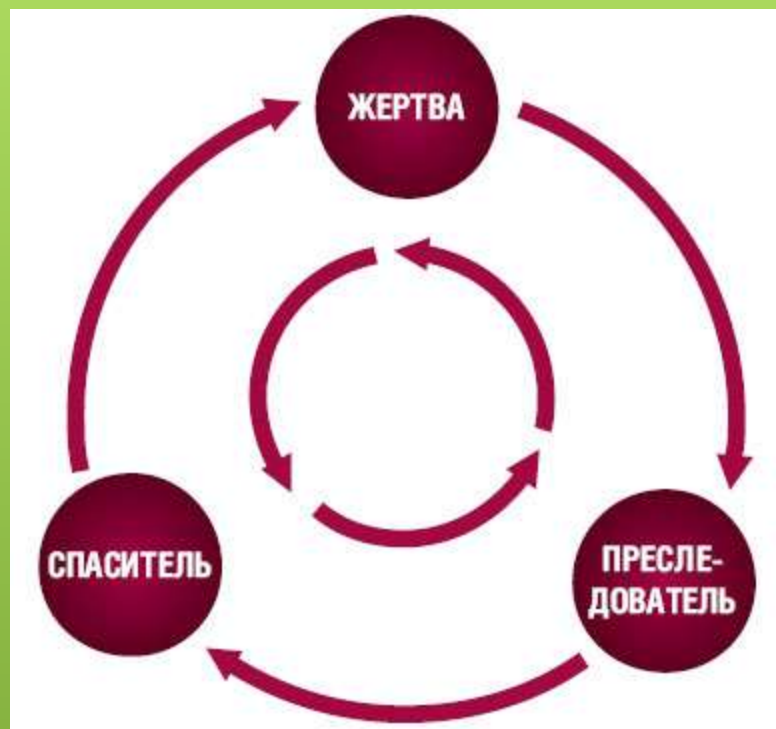
это сознательно совершаемое, но при этом скрытое от другого побуждение его:

- к переживанию определенных состояний
- изменению отношения к чему-либо
- принятию решений
- выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ МАНИПУЛЯЦИИ

- Осознанность манипулятором своих воздействий
- Скрытость целей манипулятора
- Скрытость средств манипулятора
- Принятие манипулируемым на себя ответственности за происходящее

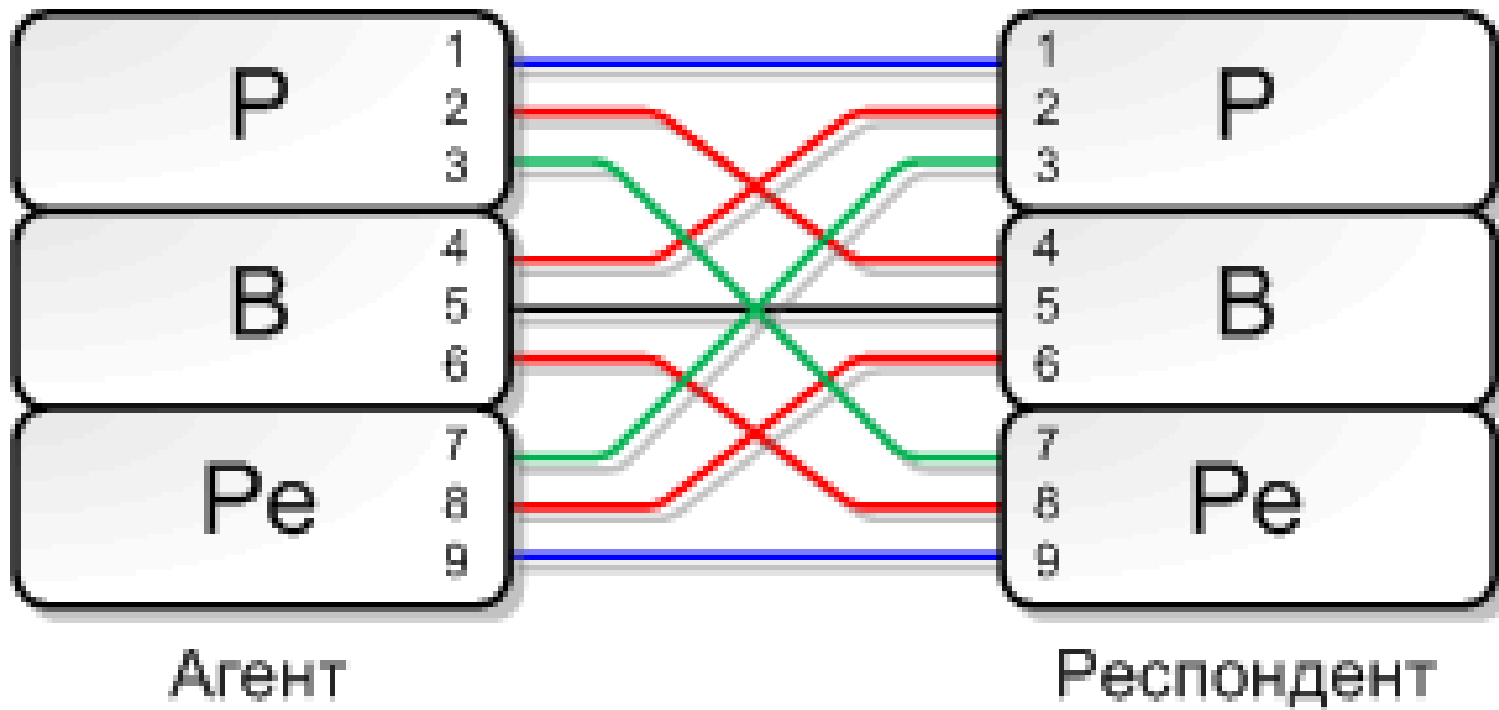
Треугольник Карпмана



Треугольник Карпмана

- **Шаг 1:** «Жертва» ищет «Спасителя», на которого пытается скинуть ответственность за решение своих проблем. Если «Жертве» это удастся, то ловушка захлопнулась - треугольник образовался.
 - **Шаг 2:** «Жертва», проблемы которой не решаются, превращается в «Преследователя», и начинает искать виновных в том, что жизнь не удалась. Виновным, конечно же, оказывается бывший «Спаситель», на которого и обрушивается гнев и нападки бывшей «Жертвы».
 - **Шаг 3:** Бывший «Спаситель», ставший «Жертвой», недоумевает, как же так он оказался козлом отпущения в этой ситуации.
- Мораль:** Если вам предлагают стать Спасителем, то, скорее всего для того, чтобы было кого потом обвинить в случае неудачи. Поэтому трижды подумайте, прежде чем брать на себя ответственность за чужие проблемы.

Эрик Берн



Убеждение как метод воздействия на клиента

Высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции

УСЛОВИЯ АРГУМЕНТАЦИИ



- Согласие собеседников слушать друг друга
- Эмоциональный «штиль»

ОБЩИЕ ПРАВИЛА АРГУМЕНТАЦИИ



1. Вежливость
2. Простота
3. Общий язык
4. Краткость
5. Наглядность
 - рисунки, графики
 - предметы, образцы товара и др.
 - образные сравнения
6. Избегание чрезмерной убедительности

ТЕХНИКИ АРГУМЕНТАЦИИ

Задавать иные вопросы, кроме вопроса:
«Согласны ли Вы...» не рекомендуется.
Особенно опасны вопросы:
«А почему Вы не согласны?» или «Почему
Вы против очевидных вещей?»

Метод положительных
ответов Сократа

Последовательное доказательство
предлагаемого решения проблемы
или задачи.

Каждый шаг доказательства
начинается со слов: «Согласны ли Вы
с тем, что...»

ТЕХНИКИ АРГУМЕНТАЦИИ

Метод двусторонней
аргументации

Рекомендуется применять по отношению к
высокоинтеллектуальным партнерам

Открытое предъявление как
сильных, так и слабых сторон
предлагаемого решения,
позволяющее понять, что мы сами
видим ограничения этого решения

ТЕХНИКИ КОНТРАРГУМЕНТАЦИИ

Метод перелицовки
аргументов партнера

Рекомендуется тщательно придерживаться логики чужого решения вместо того, чтобы предлагать свою.

Не рекомендуется быть «убийственно» убедительным и подчеркивать, что партнер допустил ошибку или противоречие

Прослеживание хода решения проблемы или задачи до тех пор, пока не будет найдено противоречие, свидетельствующее о справедливости противоположных выводов

ТЕХНИКИ КОНТРАРГУМЕНТАЦИИ

Метод развертывания
аргументации

Можно использовать только после того, как проведена работа с уже предъявленными аргументами, иначе новые аргументы просто не будут услышаны

Предъявление партнеру новых, ранее не известных ему аргументов

ТЕХНИКИ КОНТРАРГУМЕНТАЦИИ

Работа, проведенная на этапах 1 и 2, помогает партнеру эмоционально смириться с Вашим несогласием на этапе 3 и рационально оценить Ваши встречные аргументы и доказательства

Метод расщепления аргументов

Разделение аргументов на верные, сомнительные и ошибочные и обсуждение их по формуле:

○ *«Я согласен с Вами в том, что...»*
(далее воспроизводится соответствующий аргумент)

○ *«Правда, я уже менее уверен, что...»* или *«Хотелось бы, чтобы это было так, однако мой опыт говорит, что не всегда...»* (далее воспроизводится сомнительный аргумент)

○ *«Ну, а что касается (далее следует ошибочный аргумент), то, увы...»* (далее следует опровержение с помощью метода положительных ответов, перелицовки или развертывания аргументации)

Наиболее эффективные методы аргументации

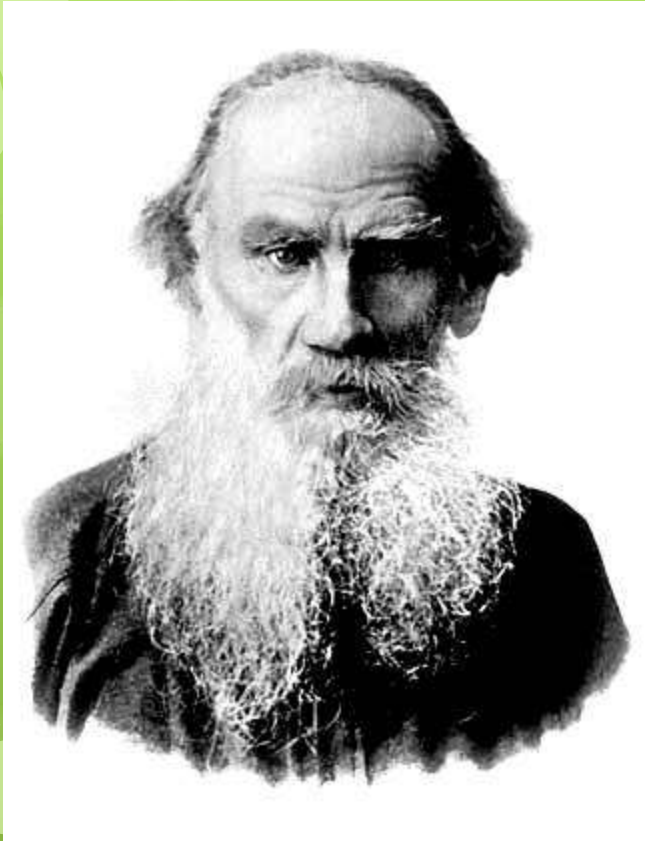
Факты из
совместного
опыта

Объективные
факты

Факты из
собственного
опыта

Ссылка на
авторитет

Информация
подводящая к
достижению
цели клиента



Недовольство собою есть
необходимое условие
разумной жизни. Только
это недовольство
побуждает к работе над
собою.

Л.Н. Толстой

Клиента надо приучить к мысли, что ему придется отдать деньги. Его надо морально разоружить, подавить в нем реакционные собственнические инстинкты.

Ильф и Петров



Способы защиты от манипуляций

Вопросы, позволяющие прекратить (пресечь) манипуляцию

- Скажи, какую цель Вы преследуете?
- Что Вы от меня хотите?
- Каким Вы видите результат нашего разговора?
- Давай уточним, о чем конкретно Вы хотите говорить?
- Почему Вы обратились с этим вопросом ко мне?

Переделать других -
очень легко, себя -
намного труднее.

Оскар Уайльд



АССЕРТИВНЫЕ ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

- 1) Каждый имеет право сам быть судьей своих поступков.
- 2) Каждый имеет право не объяснять, не оправдываться и не извиняться за свое поведение.
- 3) Каждый имеет право сам решить, насколько близко к сердцу он должен принимать проблемы других.
- 4) Каждый имеет право изменить свою позицию.
- 5) Каждый имеет право совершать ошибки (при условии, если он готов нести за них ответственность).
- 6) Каждый имеет право быть некомпетентным в каком-то вопросе.
- 7) Каждый имеет право принимать нелогичные решения.
- 8) Каждый имеет право не понимать намеков других.

Как понять, что Вами манипулируют?

Мониторинг эмоций – это сплошное наблюдение явления в его полной динамике; сканирование, прослеживание. Мониторинг необходим для того, чтобы выявить ранние признаки начинающейся манипуляции.

Некоторые изменения в эмоциональном состоянии адресата являются достоверными признаками того, что манипулятор начал свою «работу».

К числу таких признаков относятся:

- **Дисбаланс** – противоречивость, амбивалентность эмоций, например, сочетание гордости и обиды, радости и недоверия, умиления и тревоги, или как выразился один из участников тренинга, «когда одновременно смешно и неприятно», и т.п.;
- **«Странность» эмоций**, например вспышка ярости в момент обсуждения несущественных подробностей плана действий; безотчетный страх в процессе мирного обсуждения объема будущих поставок и т.п.;
- **Повторяемость эмоций**, например систематическое возникновение одних и тех же эмоций при встрече с определенным человеком, чувства вины, профессиональной некомпетентности, унижения, протеста и т.п.;
- **Резкий всплеск эмоций**, который не кажется оправданным объективными характеристиками ситуации.

Манипуляции в общении

1. **Навязывание роли.** Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Леночка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»

Защита:

Отказ от роли

**«Как приятно, что Вы цените
МОИ ТАЛАНТЫ, НО ...»**

Манипуляции в общении

2. Вас делают Спасителем. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете....вот спасибо...я думаю, вы не откажетесь...»

Защита:

«Да, я Вам сочувствую и понимаю,
НО...»



Манипуляции в общении

3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать

Защита:

Дозируйте информацию.

Помните о цели ВАШЕГО дела, интересах
Компании и ВАШИХ....



Манипуляции в общении

4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо кто-то поступил. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая к определенным действиям

Защита:

Задайте себе вопрос:

«С чего это вдруг он стал «открывать» мне глаза?»

Манипуляции в общении

5. Вас делают соратником по общему делу. Например, ваш менеджер по продажам, доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект по росту продаж. И тут же просит снять часть обязанностей или изменить график работы.

Защита:

Подумайте: «А, каковы истинные мотивы продавца?»

Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько это соответствует политике Компании и стоящими перед Вами задачами?

Манипуляции в общении

6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около

Защита:

**Прервать его высказывания
вопросом: «Вы это о чем?»»**



Манипуляции в общении

7. **Берет измором.** Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите

Защита:

«Заезженная пластинка»

Каждый раз в ответ на просьбу
следует повторять:

**«Рад бы вам пойти навстречу,
но ничего не могу сделать, это не предусмотрено нашими...»**

ТЕХНОЛОГИЯ «Я – ВЫСКАЗЫВАНИЕ»

1. СОБЫТИЕ

«**Когда...**» - следует описание конкретной ситуации или поведения

2. РЕАКЦИЯ

«**Я чувствую...**» - описание своих чувств в данной ситуации

3. ОБРАЩЕНИЕ С ПРОСЬБОЙ

«**И я хочу...**» - говорится о том, как бы Вы хотели, чтобы ситуация завершилась

Если вы хотите, чтобы
жизнь улыбалась вам,
подарите ей сначала
свое хорошее
настроение.

Бенедикт Спиноза



Спасибо за внимание!
Успехов Вам и процветания!

trenergusev@mail.ru

Im_realist@mail.ru

Skype: alex.realist

+7 921 943 82 28