

# Вадим Орехов

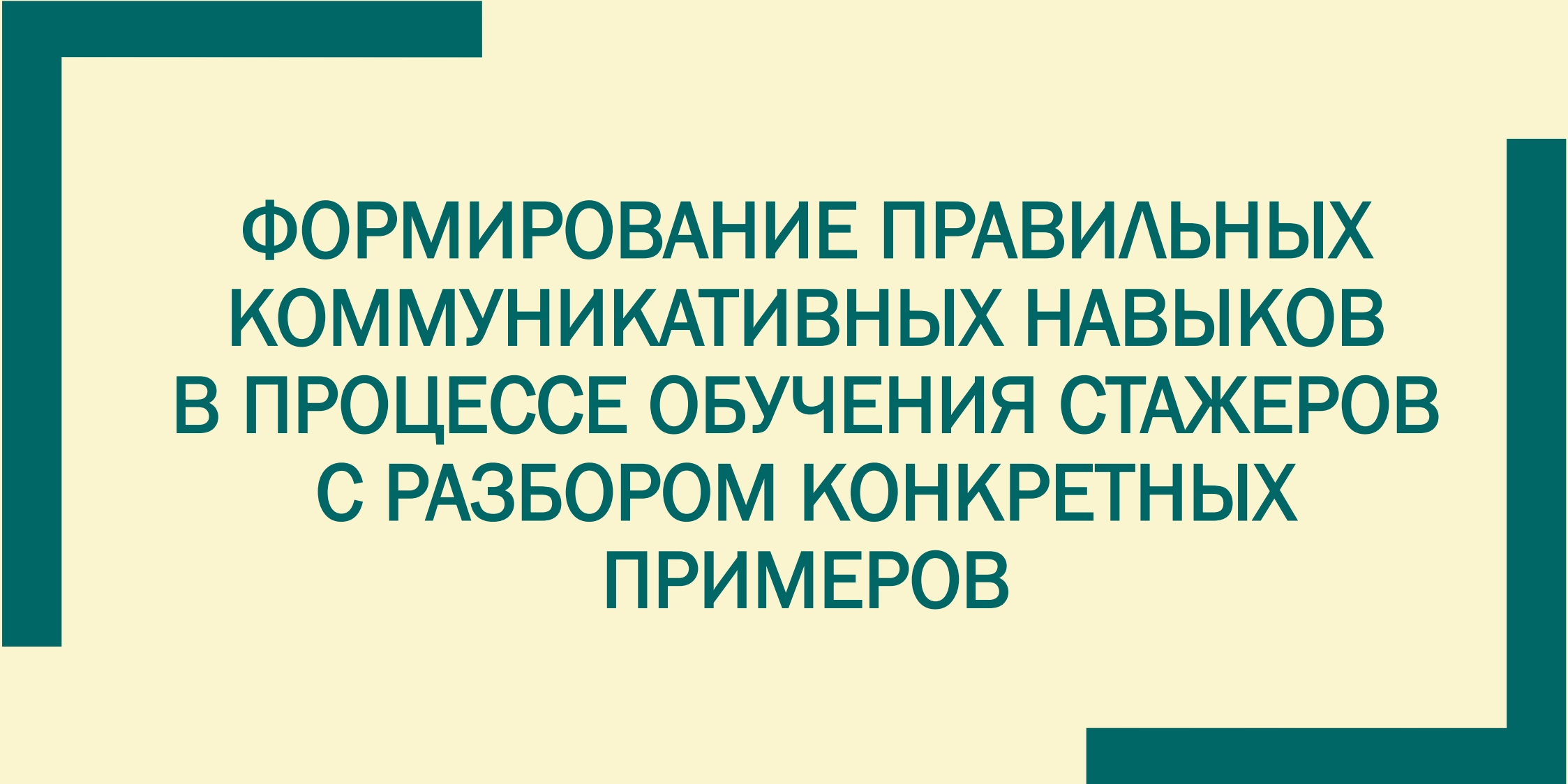
- Сертифицированный бизнес-тренер
- Коуч
- Консультант по продажам
- Мотивационный спикер
- Методолог учебной программы для начинающих агентов



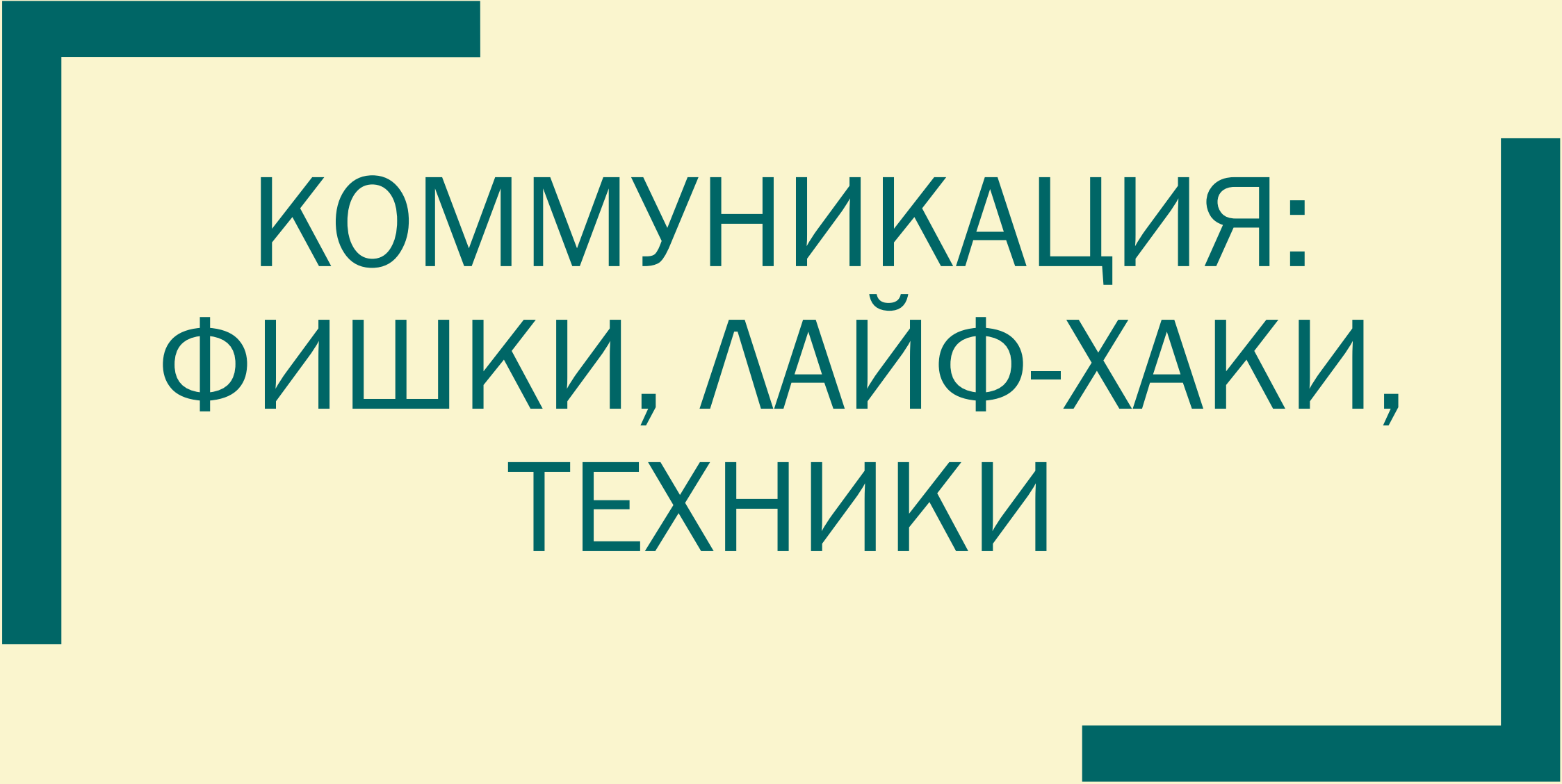
Руководитель Учебного Центра  
АН «На Петровке»



На Петровке



**ФОРМИРОВАНИЕ ПРАВИЛЬНЫХ  
КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ  
В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ СТАЖЕРОВ  
С РАЗБОРОМ КОНКРЕТНЫХ  
ПРИМЕРОВ**



КОММУНИКАЦИЯ:  
ФИШКИ, ЛАЙФ-ХАКИ,  
ТЕХНИКИ

# Что вы получите на этом мастер-классе?

## Знания:

1. Факторы, влияющие на выбор специалиста
2. Каналы коммуникационного сообщения
3. Особенности коммуникации по телефону
4. Особенности коммуникации «глаза в глаза»
5. Коммуникативная компетентность
6. Виды эмоциональной реакции клиентов
7. Виды слушания

## Умения:


1. Приёмы активного слушания в диалоге
2. Техника работы с сопротивлением клиентов



# Правила:

- Быть ментально, эмоционально и физически с нами
- На время проведения мастер-класса отключить мобильные телефоны
- Быть активным во время мастер-класса
- Говорить по поднятой руке и по принципу «Одно радио в эфире» – говорит кто-то один: слушаем и не перебиваем
- Спикер оставляет за собой право скорректировать регламент проведения мастер-класса





То, как Вы говорите, действуете  
и даже как Вы думаете,  
напрямую влияет на уровень  
успеха, которого Вы достигаете

# Что покупают клиенты?



Чувство удовлетворения  
(коммуникация)



Решение проблемы  
(экспертность)



# Коммуникационное сообщение. Из чего оно состоит?

Мы передаем сообщения с помощью следующих каналов коммуникации:

- Вербальные сигналы (слова) – влияние на 7%
- Паралингвистические сигналы (интонация) – влияние 38%
- Невербальные сигналы (язык тела) – влияние на 55%



*Рекомендация к прочтению:  
Алан Пиз – физиогномика, язык жестов*



# Закон джунглей

Обезьяна №1



АГЕНТ

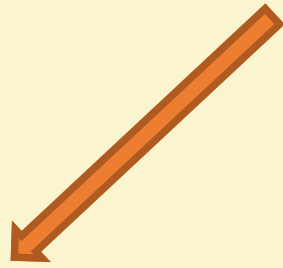
Обезьяна №2



КЛИЕНТ

Угроза безопасности?

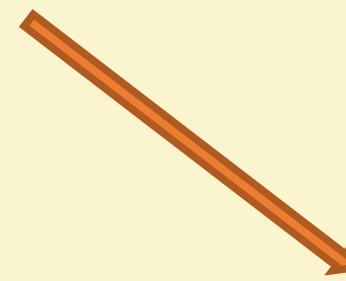
# Стратегии поведения обезьян



Убегать



Прятаться



Драться

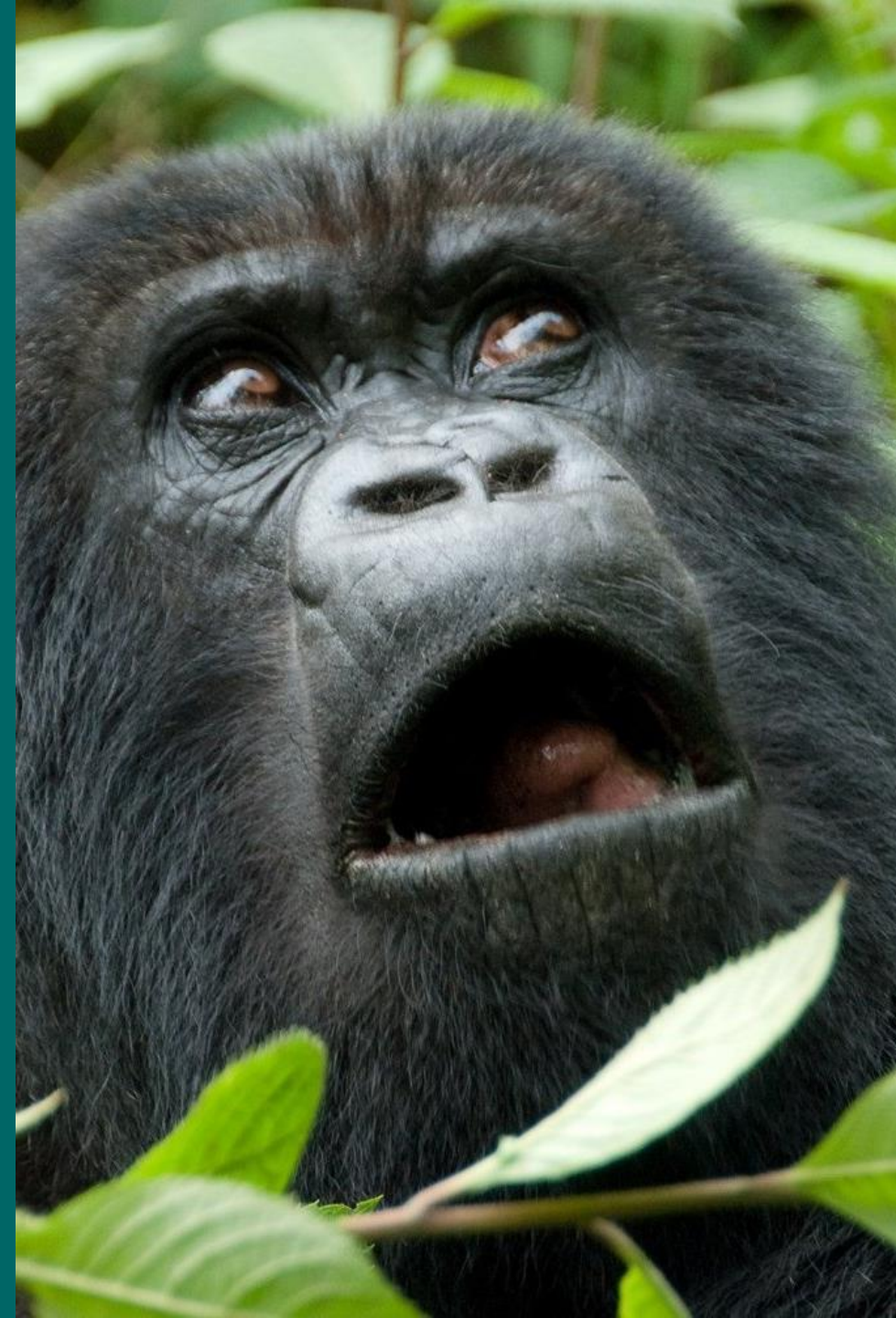




# Угроза безопасности - доверия нет

## Почему?

- Чужая стая
- Стресс
- Чужая территория
- Система ценностей разная  
(неизвестная)
- ...



# Синдром пьяной обезьяны

- Живет прошлым
- Живет в будущем
- Не живет в настоящем моменте

## ЭМОЦИИ VS ЛОГИКА

Поэтому... Агенты регулярно **ДОДУМЫВАЮТ**.

- «Он на меня накричал, я не поеду...»
- «Он сказал, что не платит %, нечего там делать...»
- «Он не снижает цену, значит не мотивирован...»
- Он сказал, что хочет попробовать продать сам. Наверное, не стоит его беспокоить...»
- «У него есть свой агент, зачем я к нему поеду...»

***Как быть в таких ситуациях агентам?***



# Виды слушания

- Пассивный слушатель
- Избирательный слушатель
- Внимательный слушатель
- Активный слушатель

**Бог дал человеку два уха и один рот,  
чтобы он больше слушал  
и меньше говорил.**

*/Еврейская поговорка/*



# Активное слушание

## Приёмы:

В основе – **ИСКРЕННОСТЬ** 101%

1. Вопросы
  - ✓ Открытые (что, где, когда, ПОЧЕМУ, зачем, сколько, как и тд)
  - ✓ Закрытые (ответы Да/Нет)
  - ✓ Закрывающие
  - ✓ Утверждение с привязкой (метод связующих слов)
  - ✓ Альтернативные (выбор без выбора)
2. Повтор последних слов
3. Поддержка (присоединение, согласие)
4. Язык тела (невербальные сигналы)
5. Интонация (паралингвистические сигналы)
6. «Парафраз»
7. Возврат (отсылка)
8. Суммирование/ резюмирование
9. Имя
10. Что еще?

# ПОДРУЖИСЬ СО СВОЕЙ ОБЕЗЬЯНОЙ\*



\* Помни, кто ты и зачем ты  
звонишь/встречаешься с клиентом

# Как еще породниться стаей?

*Small-talk* – это малый разговор, светская беседа (не по делу)

- Поговорить о том, что видишь вокруг (территория клиента)
- Подкрепить историю на основе услышанного (все любят истории)

## И снова, искренность на 101%

Почему это важно?

1. Услышать систему ценностей собеседника
2. Услышать, что есть общее между вами
3. Обезьяна засыпает, видя общие ценности
4. Усиление калибровки (психотип человека)
5. Создание доверительных отношений



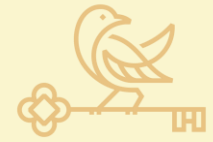
*Поиграем?*

# Задание

- Разбиться по парам (выбрать незнакомого человека)
- Поиграть в ситуацию «Пообщаться, спросить друг друга о своём(личном)»
- Быть активным слушателем
- Используйте комбинацию приёмов активного слушания
- Узнать друг о друге больше

Успеха!

# Спасибо за внимание!



На Петровке

## Мои контакты:

- Мобильный телефон: 8 916 016 2222
- Instagramm: [www.instagram.com/orehov\\_vv](http://www.instagram.com/orehov_vv)
- Facebook: [www.facebook.com/orehov.napetrovke](http://www.facebook.com/orehov.napetrovke)

*Желаем успеха! Вы – лучшие коммуникаторы!*