

# «Важный разговор»



Тренинг  
«Как  
правильно  
провести  
важный  
разговор»

# Цели тренинга

По окончании тренинга Вы:

- Будете знать этапы, обязательные для важного разговора
- Научитесь :
  - ✓ Устанавливать контакт
  - ✓ Выяснять основные и дополнительные проблемы собеседника
  - ✓ Сформулировать решение проблемы «на языке» преимуществ
  - ✓ Завершать общение конкретной договоренностью
  - ✓ Работать с возражениями

# 4 этапа любого важного разговора



# Этап- «Контакт»



# Этап- «Активный подход»

- Установить зрительный контакт
- Улыбнуться
- Обозначить регламент

**Эмоциональный труд-наш основной инструмент!!!**



# Теплое приветствие

Small talk:



- Совершенно отвлечённые вопросы, которые располагают к вам собеседника перед обсуждением основной темы.
- Можно заменить на 3 вопроса, ответами на которые заведомо будет «ДА».

Задание:

Придумайте 5 вопросов, на которые обязательно будет ответ «Да»

# Получите разрешение продолжить (ПРП)



Три элемента:

-Объясните, что у вас много **вариантов решения сложившейся проблемы.**

-Подчеркните, что мы хотим найти **лучшее решение** для собеседника.

-Спросите разрешения задать собеседнику **вопросы**

-Вы можете использовать элемента ПРП в любой последовательности и формулировать так, как это удобно Вам.

Мы не спрашиваем, есть ли у собеседника время

# Зачем нам получать разрешение продолжить?

- Демонстрируем заинтересованность
- Открываем собеседника для общения
- Собеседник понимает, что он получит преимущества от ответов на наши вопросы.



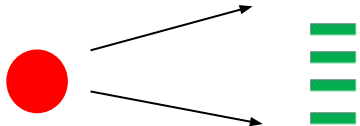
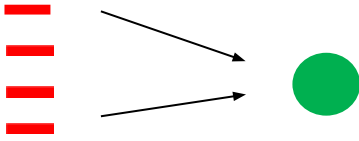


# Этап- "Изучение"

## Изучени

- ✓ Воронка «ОАЗис»
- ✓ Активное слушание
- ✓ Подведение итогов

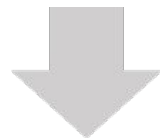
# Типы вопросов

Тип вопроса	Цель	Как звучит	Результат
<b>Открытый вопрос</b>	Помогает собеседнику начать разговор про свои потребности, предоставить информацию	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Как...?</li> <li>• Что...?</li> <li>• Когда...?</li> <li>• Где...?</li> <li>• Сколько...?</li> </ul>	<p>Клиент может рассказать много информации, раскрыть потребности</p> 
<b>Альтернативный вопрос</b>	Позволяет собеседнику структурировать свои потребности и расставить приоритеты	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы сказали, что хотели бы иметь универсальный вклад с ежемесячной выплатой процентов. Что для Вас важнее: универсальность или высокий процент?</li> </ul>	<p>Собеседнику предлагают альтернативу выбора</p> 
<b>Закрытый вопрос</b>	Собеседник подтверждает выбор и принимает решение	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правильно ли я вас понимаю</li> <li>• Это, то что вы имели ввиду</li> <li>• Правильно ли я понял</li> </ul>	<p>У собеседника есть два варианта ответа</p> <p><b>ДА или НЕТ?</b></p>

# Воронка вопросов «ОАЗИС»



- Помогают собеседнику начать разговор про его потребности и предоставляют важную информацию(открытие)
- Помогают собеседнику структурировать его потребности и расставить приоритеты
- (альтернативные)
- Подтверждение
- гипотезы
- (закрытие)



- ✓ Воронка «ОАЗис»
- ✓ Активное слушание
- ✓ Подведение итогов

# Зачем задавать вопросы?

- Уточнение
- Формулировка основной потребности собеседника и выяснение дополнительных;
- Поддержание чувства собственного достоинства собеседника;
- Конструктивный диалог вместо нудного монолога;
- Управление беседой;
- Экономия времени;

Задание: Придумать 5 открытых, 5 закрытых и 5 альтернативных вопросов

# Техника активного слушания

**Поощряющее слушание**  
-слушание без вмешательства речь собеседника, с целью поощрения его к разговору

**Техники**

*Контакт глаз, улыбка, кивок, поддакивание, записи*

*Поощряющие связки (Да, так, и... и т. д.)*

**Изучение**

- ✓ Воронка «ОАЗис»
- ✓ Активное слушание
- ✓ Подведение итогов

**Задание:**

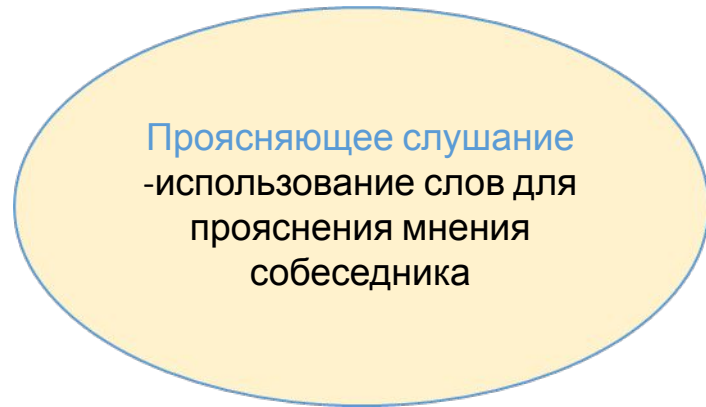
В парах. Вспомните любое знаменательное событие и расскажите его собеседнику.

Собеседник старается использовать технику поощряющего слушания.

# Техника активного слушания

## Изучение

- ✓ Воронка «ОАЗис»
- ✓ Активное слушание
- ✓ Подведение итогов



*Метод зеркала( стараемся повторить за собеседником позу, жесты, темп и тембр речи и т.д.)*

*Парафраз(правильно ли я Вас понял, что...,Другими словами Вы...)*

*Вопросы*

Задание:

В парах. Вспомните любое знаменательное событие и расскажите его собеседнику.

Собеседник старается использовать технику проясняющего слушания.

## Изучение

- ✓ Воронка «ОАЗис»
- ✓ Активное слушание
- ✓ Подведение итогов

# Подведение итогов

- Демонстрирует профессионализм и внимание
- Даст структурный обзор основных вопросов
- Проверит правильность понимания

## Как подводить итоги?

- Идите путем «ДА»!
- Используйте парафраз

# Этап- «Предложение»

- ✓ ЧЭМД
- ✓ Фразы-мостики
- ✓ Использование наглядных материалов
- ✓ Работа с возражениями-ESC



Предложения

e



Настройтесь на волну  
собеседника!

Что

Это

Мне

Даёт

- ✓ ЧЭМД
- ✓ Фразы-мосты
- ✓ Использование наглядных материалов
- ✓ Работа с возражениями

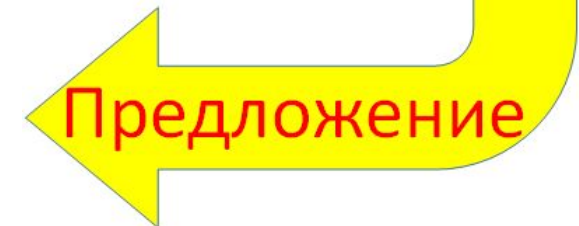


Предложение

Людям нужны преимущества, которые  
могут быть полезными для них!

# «Фразы-мосты», соединяющие характеристики с преимуществами

- ✓ ЧЭМД
- ✓ Фразы-мосты
- ✓ Использование наглядных материалов
- ✓ Работа с возражениями



Это гарантирует Вам...

Преимущество для Вас в...

Это позволяет Вам...

Для Вас это означает...

Таким образом Вы сможете...

Это обеспечит Вам...

Задание:

В парах придумать ситуацию, сформулировать преимущества и довести их до собеседника, используя фразы-мосты.

# Эффективные лингвистические техники

- Заменяйте «НЕТ» и частичку «НЕ»

*Могу ли я повысить ставку?*

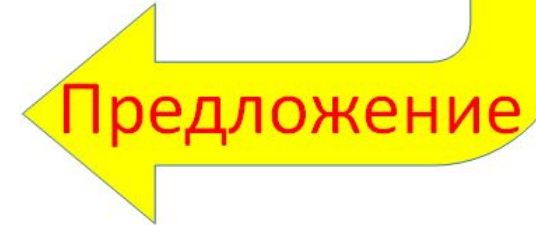
*Да..., для этого следует...*

- Используйте «И» вместо «НО»

Ты закончил школу хорошо, и велосипед мы тебе купим через месяц.

Вместо: Ты закончил школу хорошо, но велосипед мы тебе сейчас не купим, .

- ✓ ЧЭМД
- ✓ Фразы-мосты
- ✓ Использование наглядных материалов
- ✓ Работа с возражениями



# Использование наглядных материал

- ✓ ЧЭМД
- ✓ Фразы-мосты
- ✓ Использование наглядных материалов
- ✓ Работа с возражениями



\_\_\_ людей предпочитают визуальное восприятие

Использование Визуальных материалов повышает степень понимания.

- Помогают рассказывать о предложениях. Помогают выделить именно те характеристики, которые соответствуют потребности собеседника

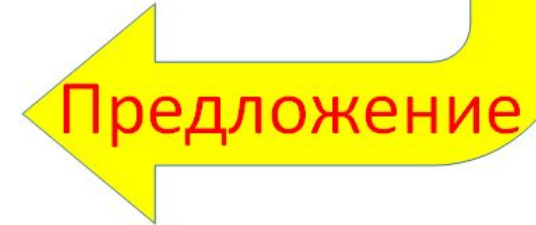
# Техника работы с возражениями

- Эмпатия *«Я понимаю, что...»*
- Совет *«С другой стороны...»*  
*«И в то же время...»*
- Контроль *«Что Вы думаете по этому поводу?»*

Задание:

В парах. Придумать возражение и обработать его по технике ESC


✓ ЧЭМД  
✓ Фразы-мосты  
✓ Использование  
наглядных  
материалов  
✓ Работа с возражениями



# Этап- «Завершение»



# Предложение совершить сделку сей


- 
- ✓ Предложение завершения
  - ✓ Переход к дополнительным потребностям
  - ✓ Окончание

Завершение

«Готовы ли Вы \_\_\_\_\_ (сделать что-либо)?»

- Если Вы сами не предложите, то весь разговор будет зря
- Собеседникам не нужен Ваш совет при принятии решения
- Если предложение будет отклонено, необходимо предложить что-то ещё

# Если собеседник отказывается от предложения


- 
- ✓ Предложение завершения
  - ✓ Переход к дополнительным потребностям
  - ✓ Окончание

Завершение

- Сохраняйте спокойствие и доброжелательность, возможно, собеседнику что-то не достаточно понятно
- Уточняйте почему
- И отработайте возражение, помните о пользе открытых вопросов
- Предложите ещё что-либо



# Переход к дополнительным потребностям

- 
- ✓ Предложение завершения
  - ✓ Переход к дополнительным потребностям
  - ✓ Окончание

Завершение

Ранее в нашем диалоге Вы упомянули, что... (есть ещё темы для обсуждения) ...Есть ли у Вас сейчас время, чтобы обсудить возможность...?

Нет: получите разрешение связаться позже

# Нестандартное завершение

- Всего хорошего!
- До встречи!
- Хороших выходных!
- Приятного вечера!
- Были рады видеть!
- Будем ждть следующей встречи!



# 4 этапа любого важного разговора

