

# Психология Общения

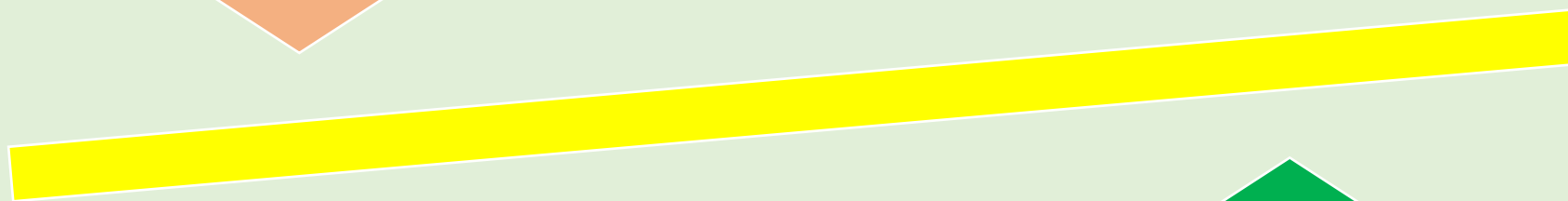


- 1 Вербальные коммуникации
- 2 Невербальные коммуникации
- 3 Этапы коммуникации
- 4 Работа с возражениями
- 5 Общение с «трудными» клиентами





Вербальные  
коммуникаци  
и



Невербальны  
е  
коммуникаци  
и



# Вербальные коммуникации



Тот "текст", что мы произносим, имеет важное влияние в деловом общении. Поэтому для успешной коммуникации следует следовать ряду правил, основанных на уважении к собеседнику и предмету обсуждения.

# "Правила" вербальных коммуникаций

1. Учет особенностей собеседника

2. Объективность оценок личностных и деловых качеств, компетенции себя и собеседника

3. Демонстрация общности

4. Интерес к проблемам собеседника



# Технологический инструментарий риторики

**Доступность и  
логичность  
изложения  
своего мнения**

**Умение слушать  
и слышать того,  
кто говорит**

**Четкость и  
краткость  
формулировок**

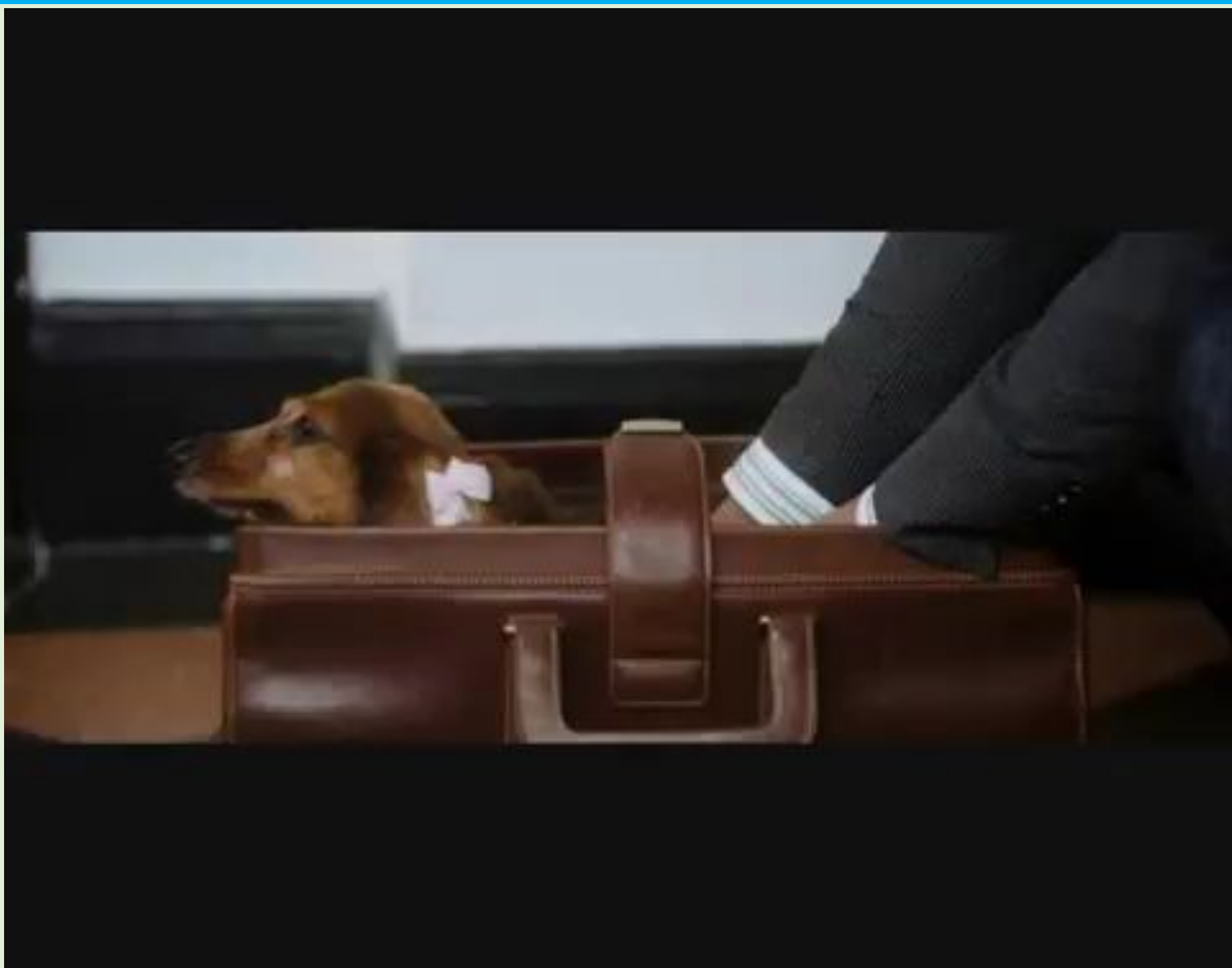
**Способность  
отстаивать свои  
взгляды**

**Сдержанность в  
выражении  
негативных  
эмоций**

**Активность в  
обсуждении  
проблемы**

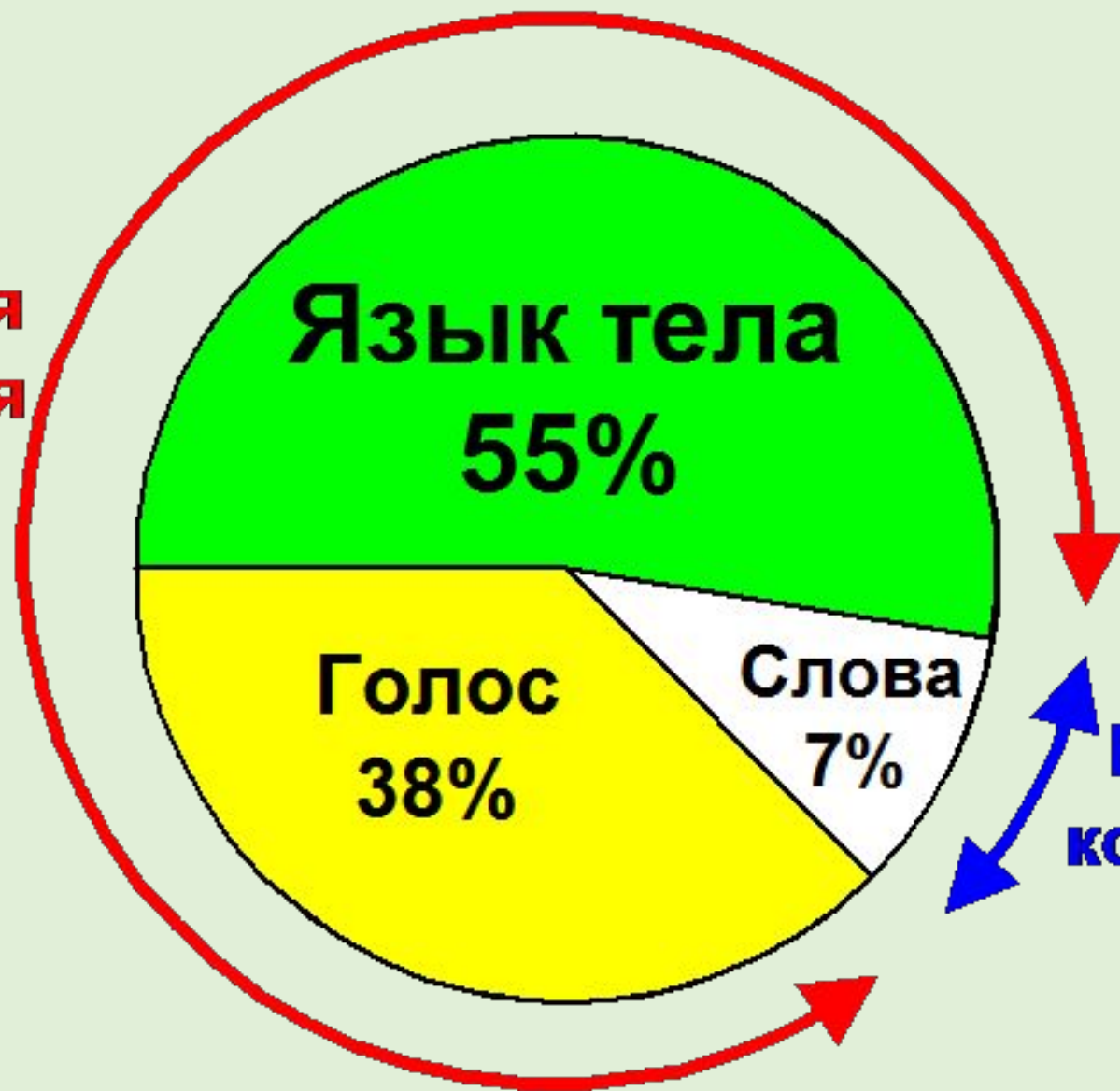
**Готовность к  
восприятию  
критики**

**Способность  
вовремя  
остановиться**





**Невербальная  
коммуникация**



**Вербальная  
коммуникация**

# Системы невербального общения

Пространство

Оптико-  
кинестическая  
подсистема

Взгляд

Паралингвистическая  
подсистема

Экстралингвистическая  
подсистема

# Межличностное пространство



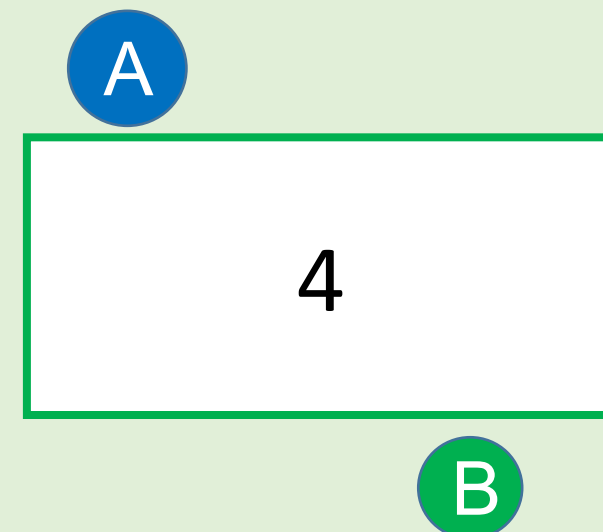
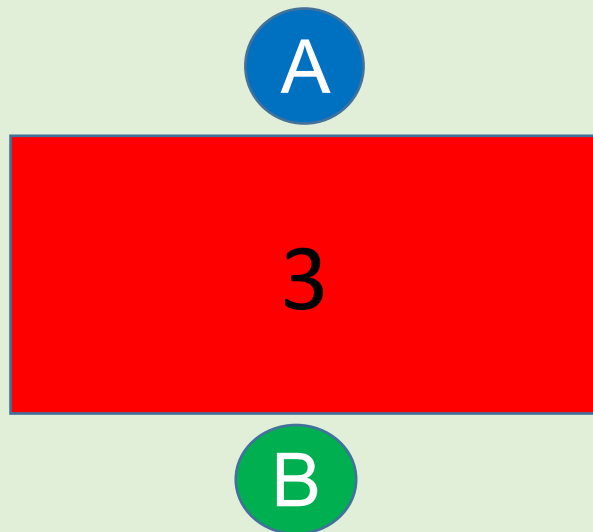
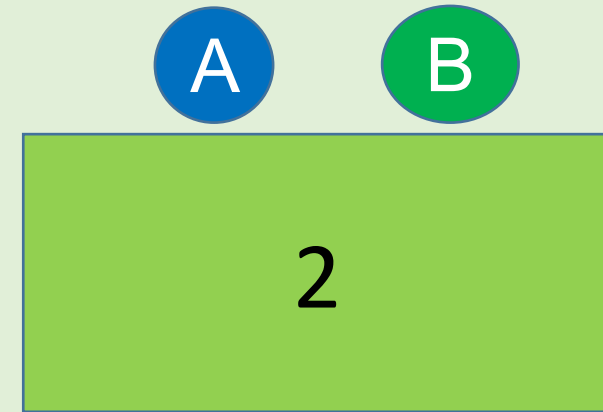
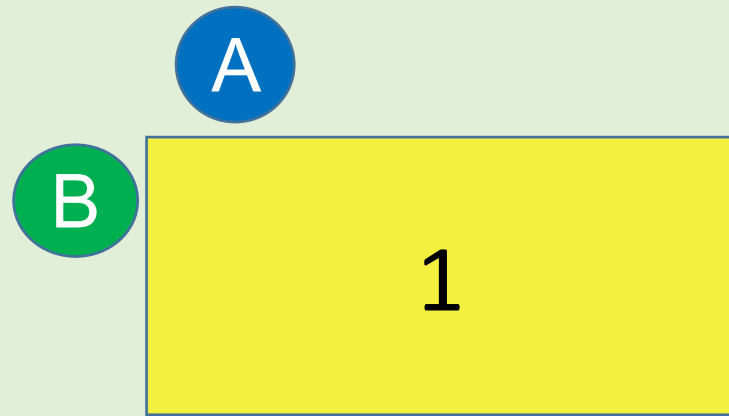
**Интимная  
зона  
15-45  
см.**

**Личная зона  
46 см – 1,22  
м**

**Социальная зона  
1-22 м – 3,6 м**

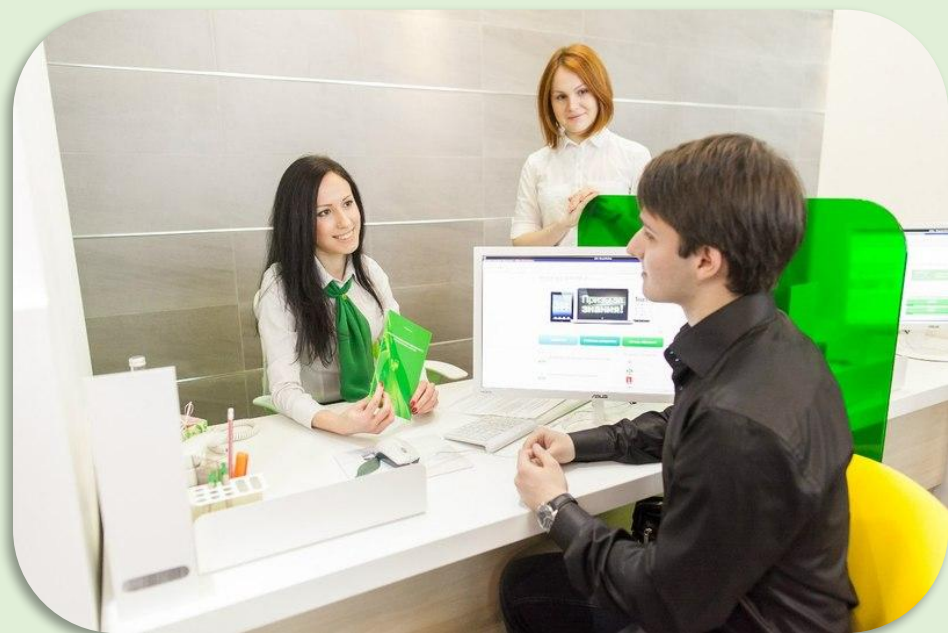
**Публичная  
зона  
Свыше 3,6 м**

# Варианты размещения участников переговоров за столом



# Взгляд

Ваш взгляд должен встречаться с глазами собеседника около 60-70% от всего времени общения, это создает доверительные отношения между собеседниками.



# Раскрываем состояние собеседника

При беседе вы отмечаете, что ваш партнер практически не смотрит вам в лицо (во всяком случае, значительно реже, чем обычно, а если вы ловите на своем лице его взгляд, то мгновенный). Точно можно утверждать: он не желает с вами контактировать либо испытывает чувство дискомфорта из-за необходимости дезинформировать вас.



Ваш партнер при беседе почти неотрывно смотрит на вас независимо от фазы диалога. Точно можно утверждать: вы представляете для него интерес. Возможные варианты: либо он изображает «удава», считая вас «кроликом», либо он испытывает к вам симпатию, либо его интерес к вам вполне деловой – он заинтересован в обсуждении с вами этого вопроса.

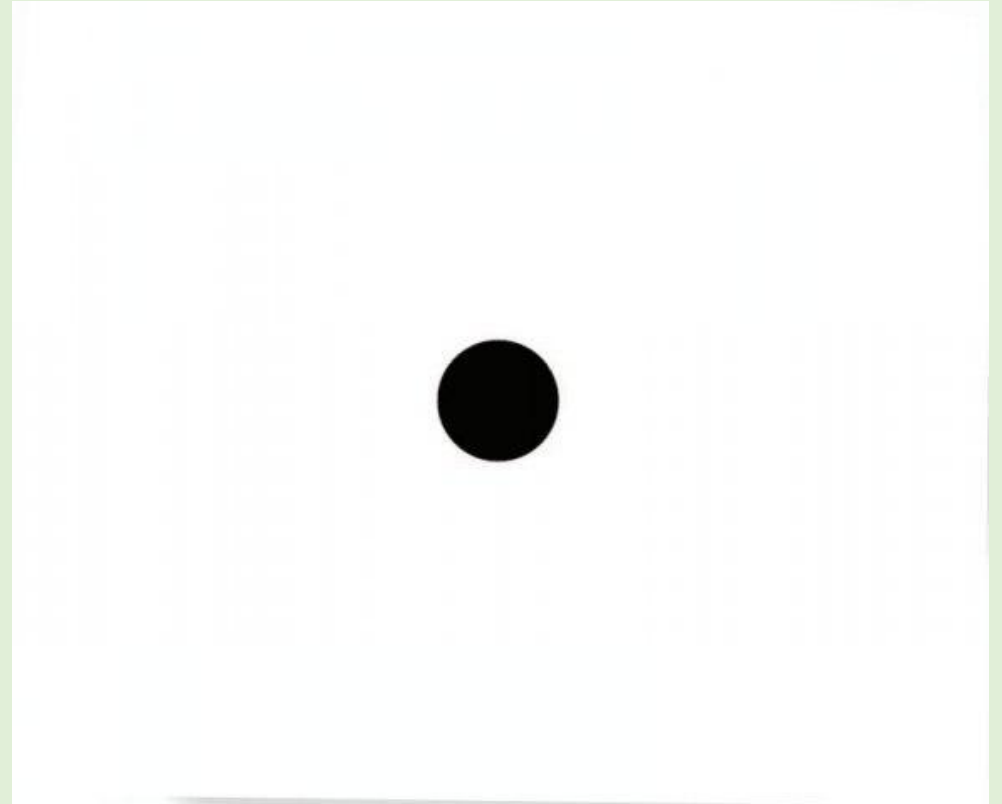


Если вы заметили, что в какой-то момент диалога партнер перестал направлять на вас свой взгляд, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения – значит, его отношение к вам ухудшилось. Это то же самое, как если бы он отвернул корпус чуть в сторону от вас. Ищите причину его недовольства.



# Тренировка взгляда

Научимся тренировать взгляд. Возьмите лист бумаги. Нарисуйте на нем круглую точку. Диаметр точки будет зависеть от расстояния, на котором вы будете сидеть от неё. Прикрепите листок на стене, сядьте на стул так, чтобы точка была на уровне глаз. Начинайте смотреть на точку. Взгляд не напрягайте, но будьте сосредоточены. Отгоняйте посторонние мысли. Старайтесь моргать редко. Дыхание глубокое, спокойное.



*Для такого занятия, как тренировка взгляда, выделяйте в день по несколько раз по пять-десять минут.*

# Тренировка взгляда

Тренируйтесь на улице, смотрите прямо на прохожих, не отводя взгляд. Но не следует смотреть враждебно или настойчиво, это может вызвать негативную реакцию. Выработайте внутреннюю уверенность и спокойствие. Данное состояние быстро проявляется во взгляде. Упражнения «как выработать взгляд», необходимо практиковать постоянно. Лучше будет, если вы найдете себе напарника. Тренируйтесь игрой в переглядки.





# Тренировка взгляда

Почувствуйте свой взгляд при различных состояниях настроения. Тренируйтесь перед зеркалом, вспомните самое приятное, затем что-либо плохое и наконец, вспомните своего врага, и запомните выражение глаз. Вспомните боксеров – их обмен взглядами перед поединком. Первое впечатление складывается по первому взгляду



# Улыбка

Чем больше вы улыбаетесь, тем более позитивно реагируют на вас окружающие. Человек автоматически копирует то выражение лица, которое видит перед собой. Улыбка должна стать частью вашего языка телодвижений, улыбайтесь даже тогда когда вам этого не хочется.



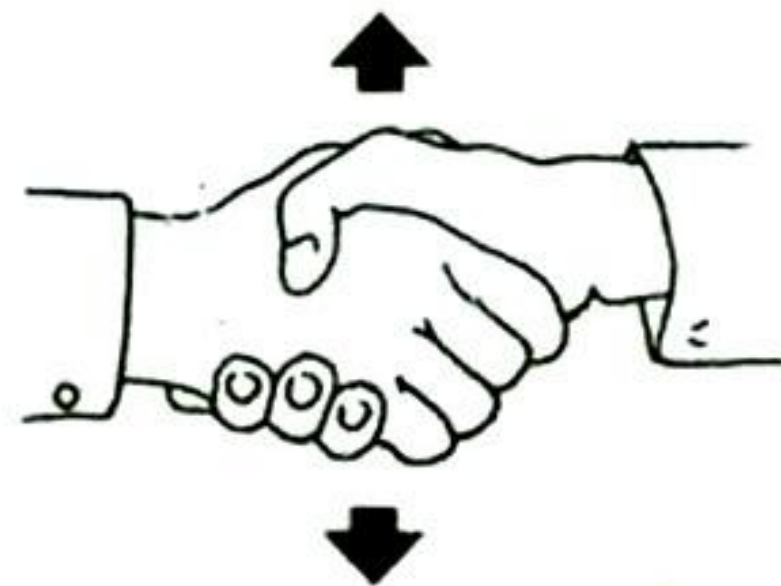
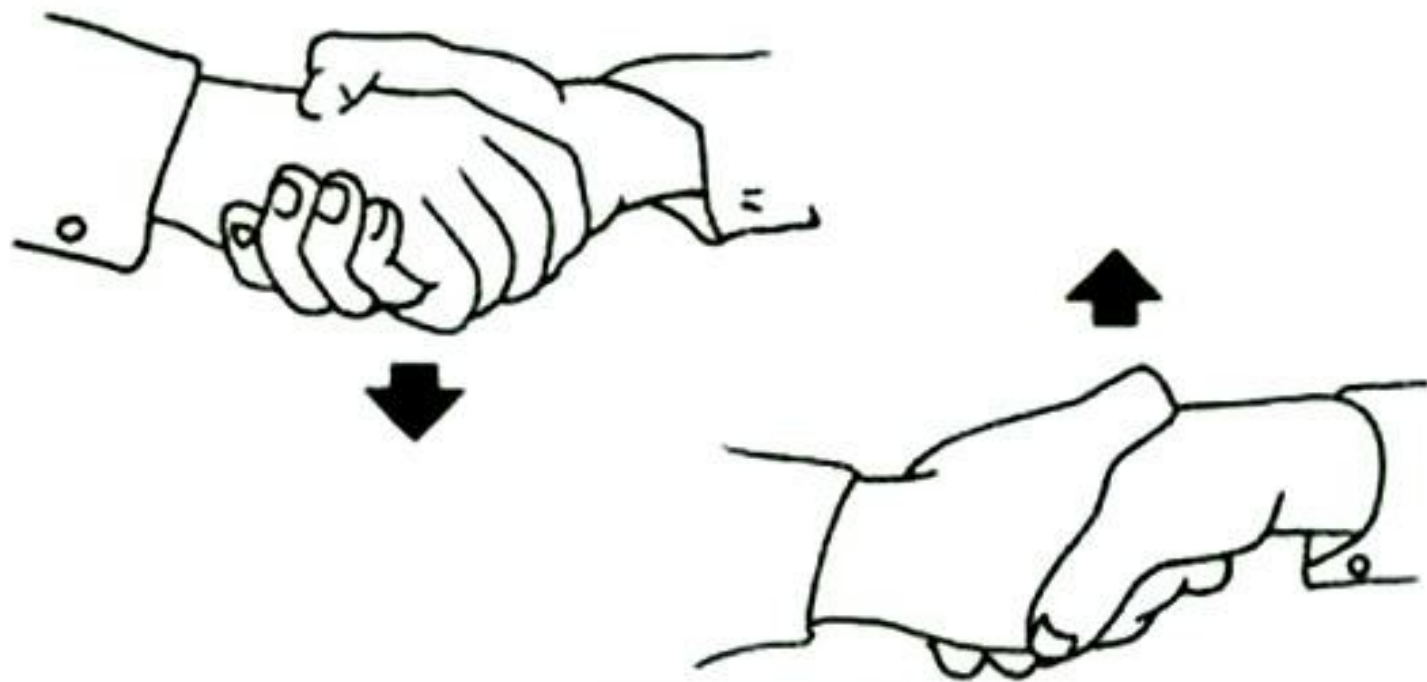
# Виды улыбок

- ✓ со сжатыми губами “у меня есть секрет и я не хочу делиться им с тобой” “я думаю иначе” “я не хочу показать что ты мне не нравишься”
- ✓ кривая улыбка (усмешка) - сарказм
- ✓ с открытым ртом - желание получить более позитивную реакцию
- ✓ со взглядом исподлобья легким наклоном головы - пробуждает в мужчинах отцовские инстинкты, защищать и оберегать, часто используется женщинами





# Виды рукопожатий



# Жесты и позы защиты

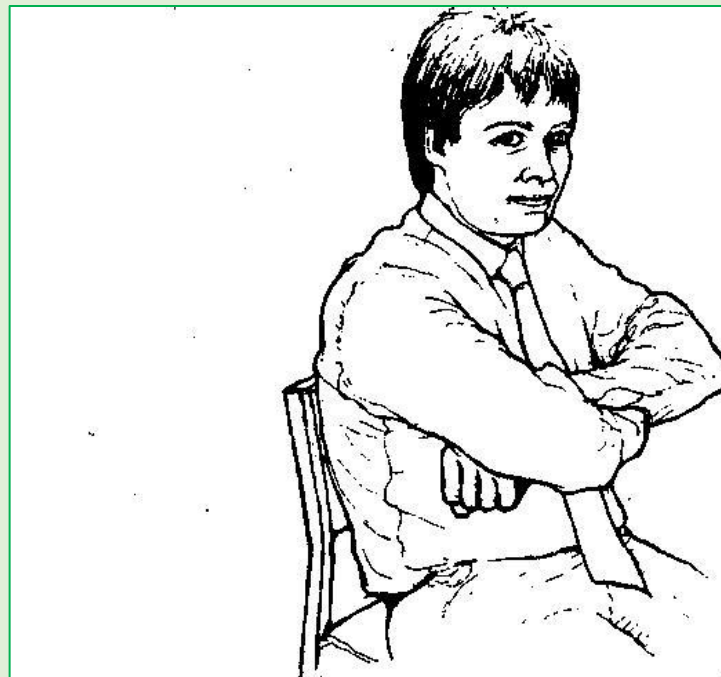


Рис.68. Кулаки говорят о враждебности.



# Жесты несогласия и желаний закончить переговоры



Рис. 89. Собирает ворсинок с одежды.

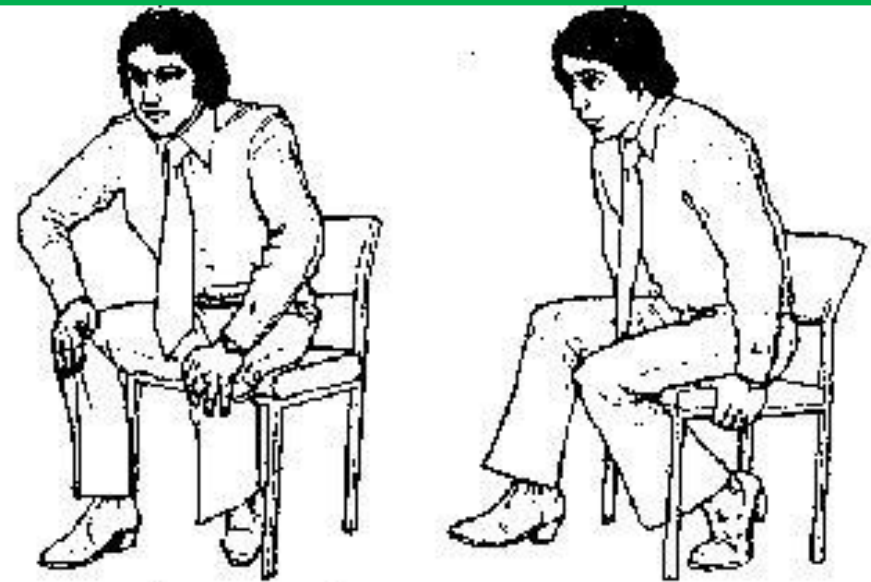


Рис. 98. Готовность закончить встречу или разговор: руки на коленях.

Рис. 99. Цель полагания, готов действовать: наклон вперед, руки держатся за стул.

# Читаем эмоции без слов

- Сосредоточенность – закрытые глаза, пощипывание переносицы, потирание подбородка;
- Критичность – одна рука возле подбородка с вытянутым указательным пальцем вдоль щеки, вторая рука поддерживает локоть;
- Позитивность – корпус тела, голова немного наклонены вперед, рука немного касается щеки;
- Недоверие – ладонь прикрывает рот, выражая несогласие;
- Скука – голова подперта рукой, корпус расслаблен и немного согнут;
- Превосходство – положение сидя, ноги одна на другой, руки за головой, веки немного прикрыты;
- Неодобрение – беспокойные движения, стряхивание «ворсинок», расправление одежды, одергивание брюк либо юбки;
- Неуверенность – почесывание либо потирание ушей, обхватывание одной рукой локтя другой руки;
- Открытость – руки раскинуты в стороны ладонями вверх, плечи расправлены, голова «смотрит» прямо, корпус расслаблен;



# Мимика «обмана»

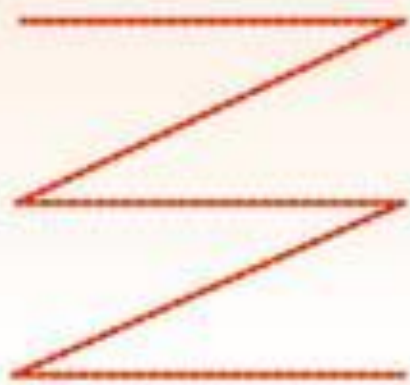
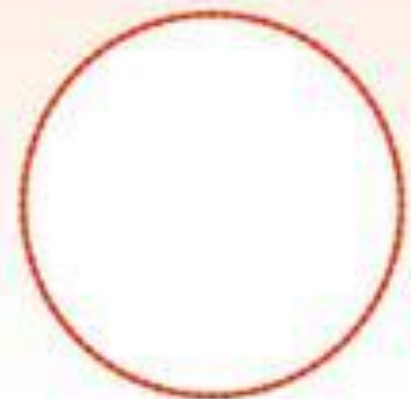


# Признаки лжи

- слишком продолжительные либо частые паузы, паузы и колебания перед началом реплики;
- асимметрия мимики, отсутствие синхронности в работе лицевых мышц, когда выделяется несоответствие в мимике двух сторон лица;
- «запаздывающее выражение эмоций, когда между словом и соотносящимися с ним эмоциями возникают длительные паузы;
- визуальный контакт неглубокий, когда глаза лжеца встречаются с глазами собеседника не более, чем третью часть всего времени беседы, при этом часто глядя в потолок и по сторонам с беспокойным выражением лица;
- подергивание любой части тела: постукивание пальцами по столу, покусывание губы, подергивание руками или ногами;
- скудная жестикуляция, которую лжец держит под контролем;
- согнутый корпус, позы со скрещенными ногами;
- скудная мимика, слабая работа лицевых мышц;
- быстрое перемещение глаз вначале в верхний правый угол, а потом в нижний левый;
- быстрое, незаметное на первый взгляд, прикосновение к носу, потирание века;
- более яркая жестикуляция правой рукой, в сравнении с левой;
- частое моргание глазами

60% в общении между людьми составляет невербальная часть – язык тела и 30% - звучание голоса. Таким образом, 90% того, что вы выражаете, не связано с речью.

# Тест Деллингера



**Квадрат** – неутомимый труженик! Трудолюбие, усердие, позволяющее добиваться завершения работы, - вот чем, прежде всего, знамениты истинные Квадраты. Выносливость, терпение и методичность обычно делают Квадрата высококлассным специалистом в своей области. Этому способствует и неутолимая потребность в информации.

Квадраты – коллекционеры всевозможных данных. Все сведения систематизированы, разложены по полочкам.

Поэтому Квадраты заслуженно славятся эрудитами, по крайней мере, в своей области. Мыслительный анализ – сильная сторона Квадрата. Если вы твердо выбрали для себя Квадрат – фигуру линейную, то, вероятнее всего, вы относитесь к "левополушарным" мыслителям, т.е. к тем, кто перерабатывает данные, говоря языком информатики, в последовательном формате: а-б-в-г и т.д.

Квадраты скорее "вычисляют" результат, чем догадываются о нем. Квадраты чрезвычайно внимательны к деталям, подробностям. Квадраты любят раз и навсегда заведенный порядок. Идеал Квадрата – распланированная, предсказуемая жизнь, и ему не по душе "сюрпризы" и изменения привычного хода событий. Он постоянно "упорядочивает", организует людей и вещи вокруг себя. Все эти качества способствуют тому, что Квадраты могут стать (и становятся!) отличными администраторами, исполнителями, но... увы, редко бывают хорошими распорядителями, менеджерами.

Чрезмерное пристрастие к деталям, потребность в дополнительной, уточняющей информации для принятия решения лишает Квадрата оперативности. Аккуратность, порядок, соблюдение правил и приличий могут развиваться до парализующей крайности. И когда приходит время принимать решение, особенно связанное с риском, с возможной потерей статус-кво, Квадраты вольно или невольно затягивают его принятие. Кроме того, рациональность, эмоциональная сухость и холодность мешают Квадратам быстро устанавливать контакты с разными лицами. Квадрат неэффективно действует в аморфной ситуации.

**Треугольник.** Это форма символизирует лидерство, и многие Треугольники ощущают в этом свое предназначение. Самая характерная особенность истинного Треугольника – способность концентрироваться на главной цели. Треугольники – энергичные, неудержимые, сильные личности, которые ставят ясные цели и, как правило, достигают их!

Они, как родственники – Квадраты, относятся к линейным формам и в тенденции также являются "левополушарными" мыслителями, способными глубоко и быстро анализировать ситуацию. Однако в противоположность Квадратам, ориентированным на детали, Треугольники сосредотачиваются на главном, на сути проблемы. Их сильная прагматическая ориентация направляет мыслительный анализ и ограничивает его поиском эффективного (и часто эффектного) в данных условиях решения проблемы.

Треугольник – это очень уверенный человек, который хочет быть правым во всем! Сильная потребность быть правым и управлять положением дел, решать не только за себя, но и, по возможности, за других делает Треугольника личностью, постоянно соперничающей, конкурирующей с другими. Доминирующая установка в любом деле – это установка на победу, выигрыш, успех! Он часто рискует, бывает нетерпеливым и нетерпимым к тем, кто колеблется в принятии решений.

Треугольники – честолюбивы. Если делом чести для Квадрата является достижение высшего качества выполняемой работы, то Треугольник стремится достичь высокого положения, приобрести высокий статус, иначе говоря – сделать карьеру. Прежде чем взяться за дело или принять решение, Треугольник сознательно или бессознательно ставит перед собой вопрос: "А что я буду с этого иметь?". Из Треугольников получаются великолепные менеджеры на самом "высоком" уровне управления. Они прекрасно умеют представить высшему руководству значимость собственной работы и работы своих подчиненных, за версту чувствуют выгодное дело и в борьбе за него могут "столкнуть лбами" своих противников.

**Прямоугольник.** Символизирует состояние перехода и изменения. Это временная форма личности, которую могут "носить" остальные четыре сравнительно устойчивые фигуры в определенные периоды жизни. Это – люди, не удовлетворенные тем образом жизни, которые они ведут сейчас, и поэтому заняты поиском лучшего положения.

Причины прямоугольного состояния могут быть самыми различными, но объединяет их одно – значимость изменений для определенного человека. Основным психическим состоянием Прямоугольника является более или менее осознаваемое состояние замешательства, запутанности в проблемах и неопределенности в отношении себя на данный момент времени. Наиболее характерные черты Прямоугольников – непоследовательность и непредсказуемость поступков в течение переходного периода. Прямоугольники могут сильно меняться изо дня в день и даже в пределах одного дня! Они имеют, как правило, низкую самооценку, стремятся стать лучше в чем-то, ищут новые методы работы, стиля жизни. Если внимательно присмотреться к поведению Прямоугольника, то можно заметить, что он применяет в течение всего периода одежду других форм: "треугольную", "круглую" и т. д.

Молниеносные, крутые и непредсказуемые изменения в поведении. Прямоугольники обычно смущают и настораживают других людей, и они могут сознательно уклоняться от контактов с "человеком без стержня". Прямоугольникам общение с другими людьми просто необходимо, и в этом заключается еще одна сложность переходного периода.

Тем не менее, как и у всех людей, у Прямоугольников обнаруживаются позитивные качества, привлекающие к ним окружающих. Это, прежде всего, - любознательность, пытливость, живой интерес ко всему происходящему и ... смелость! Прямоугольники пытаются делать то, что никогда раньше не делали; задают вопросы, на что прежде у них не хватало духу. В данный период они открыты для новых идей. Ценностей, способов мышления и жизни, легко усваивают все новое. Правда, оборотной стороной этого является чрезмерная доверчивость, внушаемость, наивность. Поэтому Прямоугольниками легко манипулировать. "Прямоугольность" - всего лишь стадия. Она пройдет!

**Круг.** Это мифологический символ гармонии. Тот, кто уверенно выбирает его, искренне заинтересован в хороших межличностных отношениях. Высшая ценность для Круга – люди, их благополучие. Круг – самый доброжелательный из пяти форм. Он чаще всего служит тем "клеем", который скрепляет и рабочий коллектив, и семью, т. е. стабилизирует группу.

Круги – самые лучшие коммуникаторы среди пяти форм, прежде всего потому, что они лучшие слушатели, они обладают высокой чувствительностью, развитой эмпатией – способностью сопереживать, сочувствовать, эмоционально отзываться на переживание другого человека. Круг ощущает чужую радость и чувствует чужую боль как свою собственную. Круги "болеют" за свой коллектив и высокопопулярны среди коллег по работе. Однако они, как правило, слабые менеджеры и руководители в сфере бизнеса.

Во-первых, Круги, в силу их направленности, скорее на людей, чем на дело, слишком уж стараются угодить каждому. Они пытаются сохранить мир и ради этого иногда избегают занимать "твердую" позицию и принимать непопулярные решения. Для Круга нет ничего более тяжелого, чем вступить в межличностный конфликт. Круг счастлив тогда, когда все ладят друг с другом. Поэтому, когда у Круга возникает с кем-то конфликт, наиболее вероятно, что Круг уступит первым.

Во-вторых, Круги не отличаются решимостью, слабы в "политических играх" и часто не могут подать себя и свою "команду" должным образом. Все это ведет к тому, что над Кругами часто берут верх! Более сильные личности, например, Треугольники. Однако в одном Круги проявляют завидную твердость. Если дело касается вопросов морали или нарушения справедливости.

Переработка информации у Кругов осуществляется не в последовательном формате, а скорее мозаично, прорывами, с пропуском отдельных звеньев. Это не означает, что Круги не в ладах с логикой, просто формализмы у них не получают приоритета в решении жизненных проблем. Главные черты их стиля мышления – ориентация на субъективные факторы проблемы (ценности, оценки, чувства и т. д.) и стремление найти общее даже в противоположных точках зрения. Можно сказать, что Круг – прирожденный психолог.



**Зигзаг.** Эта фигура символизирует креативность, творчество, хотя бы потому, что она самая уникальная из пяти фигур и единственная разомкнутая фигура. Если Вы твердо выбрали Зигзаг в качестве основной формы, то Вы, скорее всего истинный "правополушарный" мыслитель, инакомыслящий, поскольку линейные формы превосходят Вас численностью.

Итак, как и вашему ближайшему родственнику – Кругу, только еще в большей степени, Вам свойственна образованность, интуитивность, интегративность, мозаичность. Строгая последовательная дедукция – это не Ваш стиль. Мысль Зигзага делает отчаянные прыжки: от а... к... я! Поэтому многим линейным, "левополушарным" трудно понять Зигзагов. "Правополушарное" мышление не фиксируется на деталях, поэтому оно, упрощая в чем-то картину мира, позволяет строить целостные, гармоничные концепции и образы, видеть красоту.

В отличие от Кругов, Зигзаги вовсе не заинтересованы в консенсусе и добиваются синтеза не путем уступок, а наоборот – заострением конфликта идей и построения новой концепции, в которой этот конфликт получает свое разрешение, "снимается". Причем, используя свое природное остроумие, они могут быть весьма язвительными, "открывая глаза другим" на возможность нового решения.

Зигзаги склонны видеть мир постоянно меняющимся. По этой причине нет ничего более скучного для них, чем никогда не изменяющиеся вещи, рутина, шаблон, правила и инструкции, статус-кво или люди, всегда соглашающиеся или делающие вид, что соглашаются. Зигзаги просто не могут продуктивно трудиться в хорошо структурированных ситуациях. Их раздражают четкие вертикальные и горизонтальные связи, строго фиксированные обязанности и постоянные способы работы. Им необходимо иметь большое разнообразие и высокий уровень стимуляции на рабочем месте.

Они также хотят быть независимыми от других в своей работе. Тогда Зигзаг оживает и начинает выполнять свое основное назначение – генерировать новые идеи и методу работы. Зигзаги никогда не довольствуются способами, при помощи которых вещи делаются в данный момент или делались в прошлом. Зигзаги устремлены в будущее и больше интересуются возможностью, чем действительностью. Мир идей для них так реален, как мир вещей для основных.

# Первое впечатление

Независимо от того, говорите ли вы с клиентом по телефону или при личной встрече, не забывайте о том, что первое впечатление имеет большое значение.



# Первое впечатление

Во время первой  
встречи с клиентом вам  
необходимо хорошо  
запомнить имя-отчество  
клиента



# Первое впечатление

- Сосредоточенное внимание на беседе покажет важность клиента. Взгляд в глаза не должен превышать 70% всего времени разговора



# Первое впечатление

Ваша лёгкая  
непринуждённая  
улыбка всегда  
поможет наладить  
дружескую  
атмосферу. Однако  
избегайте  
неискренней улыбки



# Первое впечатление

Человеку нравится только то, что он понимает, поэтому старайтесь не использовать в речи специальных, профессиональных терминов.

Делайте комплименты клиенту, хвалите его.

Постарайтесь изолировать место встречи от посторонних звуковых помех

# Первое впечатление

Поза в общении должна быть открытой, но не развалившись: прямая спина, руки повернуты ладонями вверх, свободные но не слишком активные жесты.







# Выявление потребностей клиента

1

- **Открытые вопросы.** Такой вопрос начинается с вопросительного слова и предполагает развернутый ответ клиента, т.е. дает ему возможность высказаться максимально понятно и так долго, как он того хочет. Пример открытого вопроса: «Что важно для вас при выборе телефона?»

2

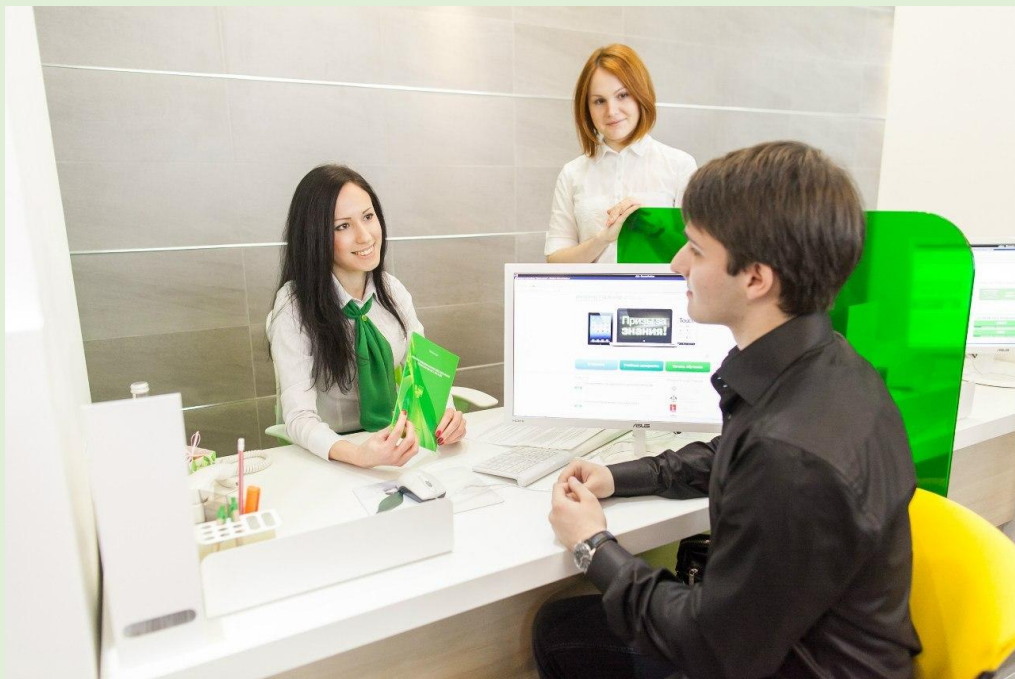
- **Единый язык.** Важно не только правильно говорить с клиентом, но и подавать информацию на доступном ему языке

# Презентация

Выявив потребности клиента, сконцентрируйте внимание только на тех моментах, которые его интересуют. Не стоит утомлять его большим объемом неинтересной информации



# Презентация



Большое значение имеет обратная связь. Ваша речь не должна быть похожа на скучный монолог, необходимо вовлечь клиента в разговор, при этом контролируя ход беседы.



# Заключение сделки

Следует слегка подтолкнуть к этому клиента: «итак, Иван Иванович, я предлагаю заполнить анкету на предоставление кредита.» При этом стоит помнить о доброжелательном и правильном поведении.



# Этапы коммуникации с клиентом

1. Привлечение внимания клиента
2. Выявление потребностей клиента
3. Презентация услуги, продукта, решения вопроса и др.
4. ...
5. Заключение сделки

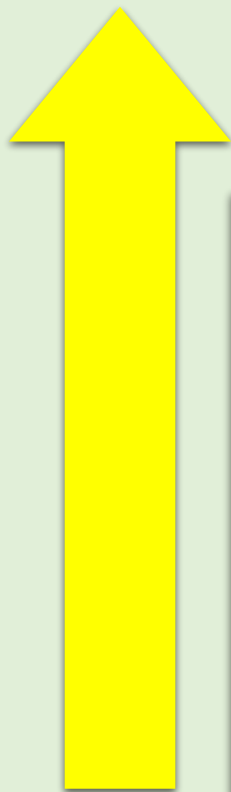
# Как работать с возражениями

Предоставить  
возражению  
рассеяться, дав  
возможность  
высказать его  
полностью

Преобразовать  
возражение в  
вопрос

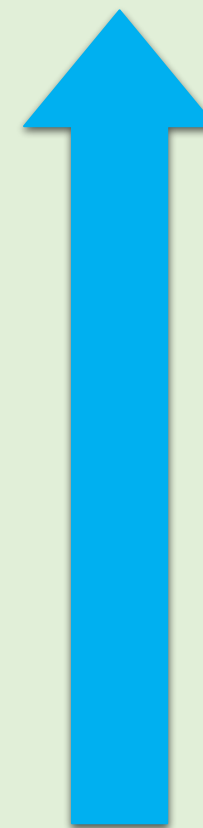
Заранее  
предусмотреть  
возможные  
возражения

# Как работать с возражениями



**Смягчение возражения:** этот прием заключается в том, чтобы согласиться с клиентом по второстепенным пунктам или признать его правоту по некоторым из них, но не уступать в главном. Техника «Да-но».

**Использование рекомендаций.** Клиентами нашего банка являются такие организации как Центральный банк, Управление федерального казначейства, Администрация города.



# Работа с возражениями. Резюме

1. Дать возможность клиенту выразить возражение наиболее полно;
2. Не говорить клиенту, что он не прав;
3. Произвести отбор моментов, с которыми мы согласны и с которыми несогласны;
4. Избегать дискуссионной манеры, при которой стремятся одержать верх над оппонентом;
5. Быть в курсе всех возражений, которые нам чаще всего делают в отношении наших товаров и услуг;
6. Не задерживаться на возражении, которое трудно опровергнуть, но вернуться к нему позже или в последний момент;
7. Понять, что высказывание возражения со стороны клиента зачастую является первым признаком того, что он желает приобрести продукт и ищет оправдания своему желанию.



# Общение с «трудными» клиентами

Есть клиенты, трудные практически для всех. Однако степень этой трудности может быть различной в зависимости от уровня вашего профессионализма. Трудные клиенты являются индикаторами тех проблем, над которыми вам необходимо работать.

**Автор:**

***Геннадий Александрович Розов, кандидат психологических наук,  
бизнес-тренер, консультант по переговорам и техникам продаж.***

# Общение с «трудными» клиентами

Реакция клиента

**Грубость,  
агрессивность**

Правильное поведение  
сотрудника

Не отвечайте тем же и в то же время не теряйтесь, не уступайте, а держитесь спокойно и, главное, уверенно. Больше напора и хамства со стороны клиента — больше спокойствия и корректности с вашей, чтобы не позволить ему добиться того, ради чего он делает это, — вывести вас из себя.



# Общение с «трудными» клиентами

Мягкость,  
застенчивость

Проявите максимум теплоты, открытости, поддержки и доверия. Избегайте резкости в тоне голоса и своих движениях. Чаще улыбайтесь. Учитывайте, что застенчивость не всегда означает сговорчивость. Поэтому не торопитесь, приводите больше подробностей.

Нерешительность

Обсуждая с ним конкретные варианты предложения, сужайте круг, сводя их количество до двух. Если они не устраивают его, переходите к следующим двум и т. д. Ни в коем случае не указывайте такому клиенту на его нерешительность.



# Общение с «трудными» клиентами

## Реакция клиента

## Правильное поведение сотрудника

### Панибратство

С клиентом, который ведет себя слишком дружески, панибратски, возможно желая этим добиться от вас уступки в чем-то, ведите себя свободно в общении и в то же время подчеркнута серьезно и принципиально в подходе к деловым вопросам.

### Разговорчивость

Сложно прорваться сквозь водопад слов, поэтому не соревнуйтесь с клиентом, кто больше скажет. Ваша задача — не просто сказать, а убедить. За излишней разговорчивостью может скрываться неуверенность в себе. Внимательно слушайте, чтобы понять основную мысль, которую хочет донести клиент. Не перебивайте, а ловите паузы, чтобы резюмировать его высказывания для проверки своих выводов.

### Молчаливость

Не поддавайтесь соблазну говорить долго, раз предоставляется такая возможность. Получайте «обратную связь» о том, что предлагаете.

# Общение с «трудными» клиентами

Демонстрация  
компетентности

Такой клиент знает все тонкости вашего товара и услуг, считая это своим превосходством. Не состязайтесь с ним, не спорьте, а проявляйте скромность. Задавайте вопросы и больше слушайте. Отталкивайтесь от его слов и критических замечаний, высказывая собственные доводы.



К работе нужно относиться так, что бы последующими клиентами были друзья предыдущих

# Спасибо за внимание!



[Знания-сила.рф](http://Знания-сила.рф)  
[vk.com/gramota\\_finansov](https://vk.com/gramota_finansov)



[centrinvest.ru](http://centrinvest.ru)  
[vk.com/centrinvest](https://vk.com/centrinvest)