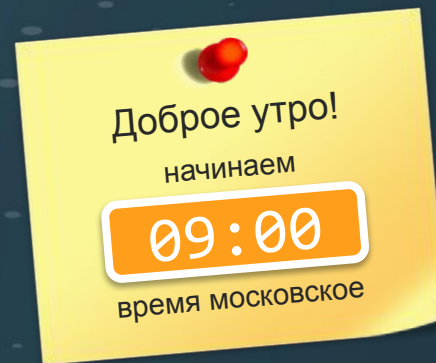


# Принципы деловой коммуникации. Методы аргументации и убеждения

Модуль ВС-01 / Часть #2

© LADA Academy

04.02.2021



**LADA**  
НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ



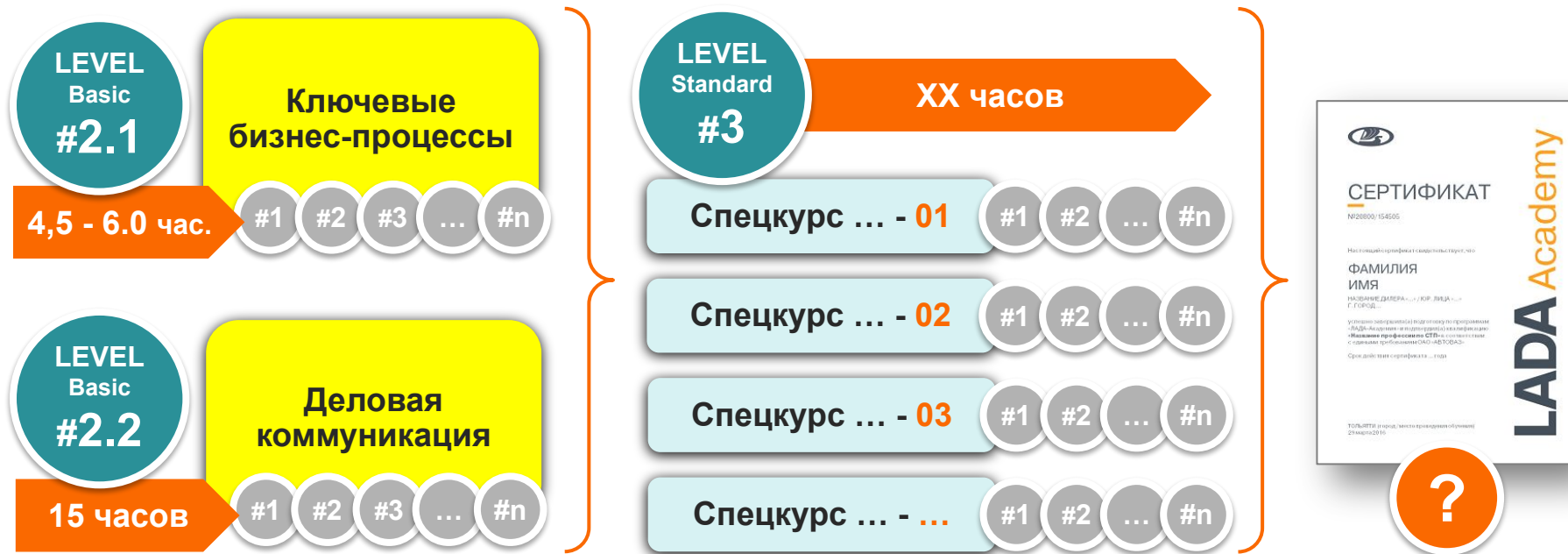
**Андрей Буланов**  
**тренер-консультант**  
**тел.: +7-926-220-6278**  
**e-mail: andrey.bulanov@coandco.ru**

# Цель программы



- **Продолжить** изучать основные закономерности и эффективные методы деловой коммуникаций
- Отработать и закрепить знания на практике
- Обменяться опытом с коллегами

# Последовательность учебных модулей в Web-формате



# LADA Academy. Пример модуля: «Деловая коммуникация»



LEVEL  
Basic  
#2.2

<b>Блок #1</b> «Законы и принципы коммуникации» ....	90 min
«Выявление потребностей» .....	90 min
«Активное слушание» .....	90 min
<b>Блок #2</b> «Аргументация и убеждение» ...	90 min 90 min 90 min
<b>Блок #3</b> «Работа с возражениями» .....	90 min
«Поведение в конфликте» .....	90 min 90 min
<b>Блок #4</b> «Правила письменной коммуникации»* .....	90 min

# Содержание вебинара



- Краткое повторение предыдущего блока
- Активное слушание
- Техники аргументации и убеждения
- Основные барьеры в коммуникации
- Алгоритм продажи выгоды по принципу ТАФ
- Универсальный алгоритм убеждения (ХПВС)
- Матрица принятия решения
- Принципы использования аргументов
- Тестирование

# Ожидания от тренинга (зачем мне это знать)

1. Понять, я знаю столько же, как и все или даже больше.
2. Узнать новые идеи и, возможно, использовать их на практике.
3. С пользой провести время.
4. Узнать больше о типологии потребностей и использовать это в профессиональной среде.
5. Научиться применять метод ХПВ с учетом типологии потребностей.
6. Наконец разобраться, что такое активное слушание.  
Это манипуляция или желание понять другого, окружающих?
7. Повторить технологию ТАФ и использовать это на практике

# Почему коммуникация важна для руководителя



**Ицхак Кальдерон Адизес** (род. [22 октября 1937](#), [Скопье](#)) — израильский и американский писатель и бизнес-консультант, специализирующийся на улучшении эффективности менеджмента.

- Библиография
- Адизес. Лучшее. Пицца для размышлений. Об изменениях и лидерстве, о менеджменте и о том, что важно в жизни
- Адизес для лидеров
- Идеальный руководитель. Почему им нельзя стать и что из этого следует
- Развитие лидеров. Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей
- Управление жизненным циклом корпораций
- Управляя изменениями. Как эффективно управлять изменениями в обществе, бизнесе и личной жизни
- Союз непохожих. Как создать счастливую семью не вопреки, а благодаря вашим различиям
- Размышления о личном развитии



# Основные законы и принципы деловой коммуникации

Модуль ВС-01 / Часть #1

© LADA Academy

04.02.2021

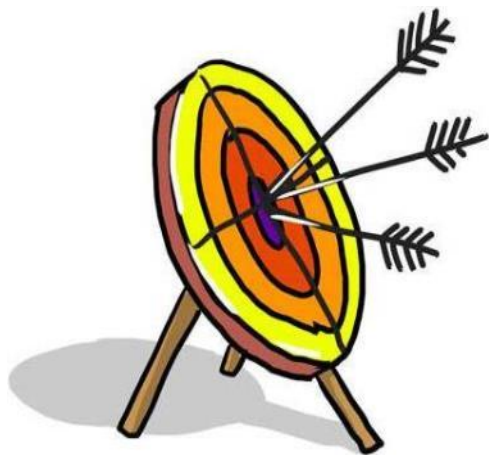


**Вспомним  
предыдущий  
модуль ...**



**LADA**  
НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ

# Главные цели коммуникации



1

Передать или получить информацию\*

2

Сформировать или изменить отношение

3

Побудить собеседника к действию

# Каналы передачи информации



**ВЕРБАЛЬНЫЙ**  
(слова)

**7%**



**ПАРАВЕРБАЛЬНЫЙ**  
(голос, громкость, интонации)

**38%**



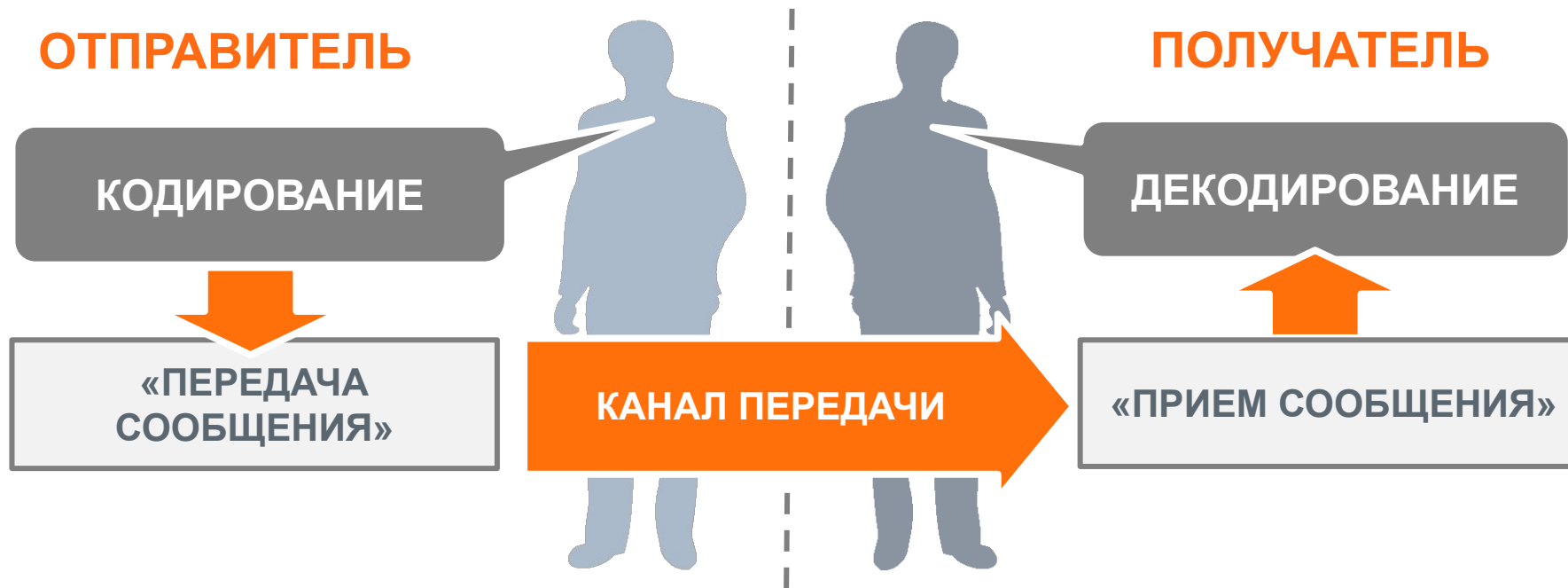
**НЕВЕРБАЛЬНЫЙ**  
(мимика, жесты, позы)

**55%**

# Основные каналы восприятия информации

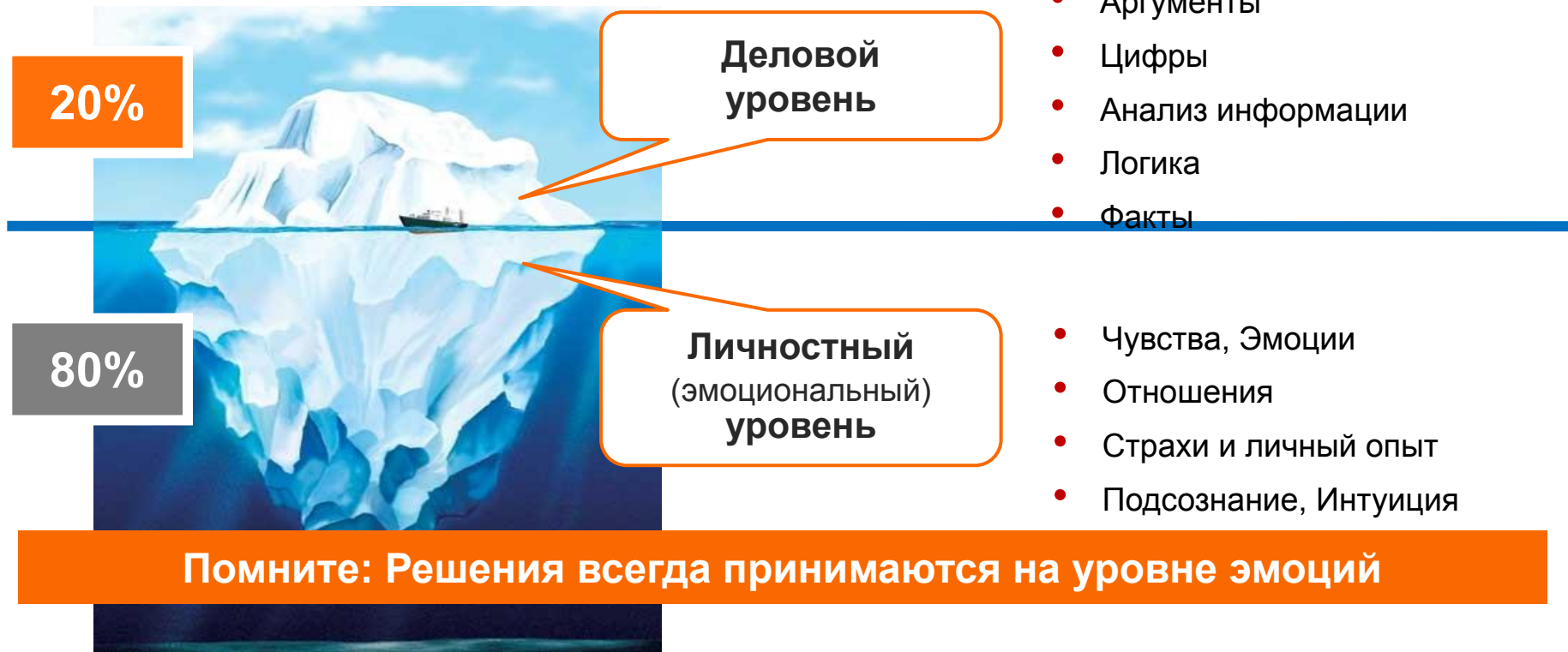


# Искажения при передаче информации

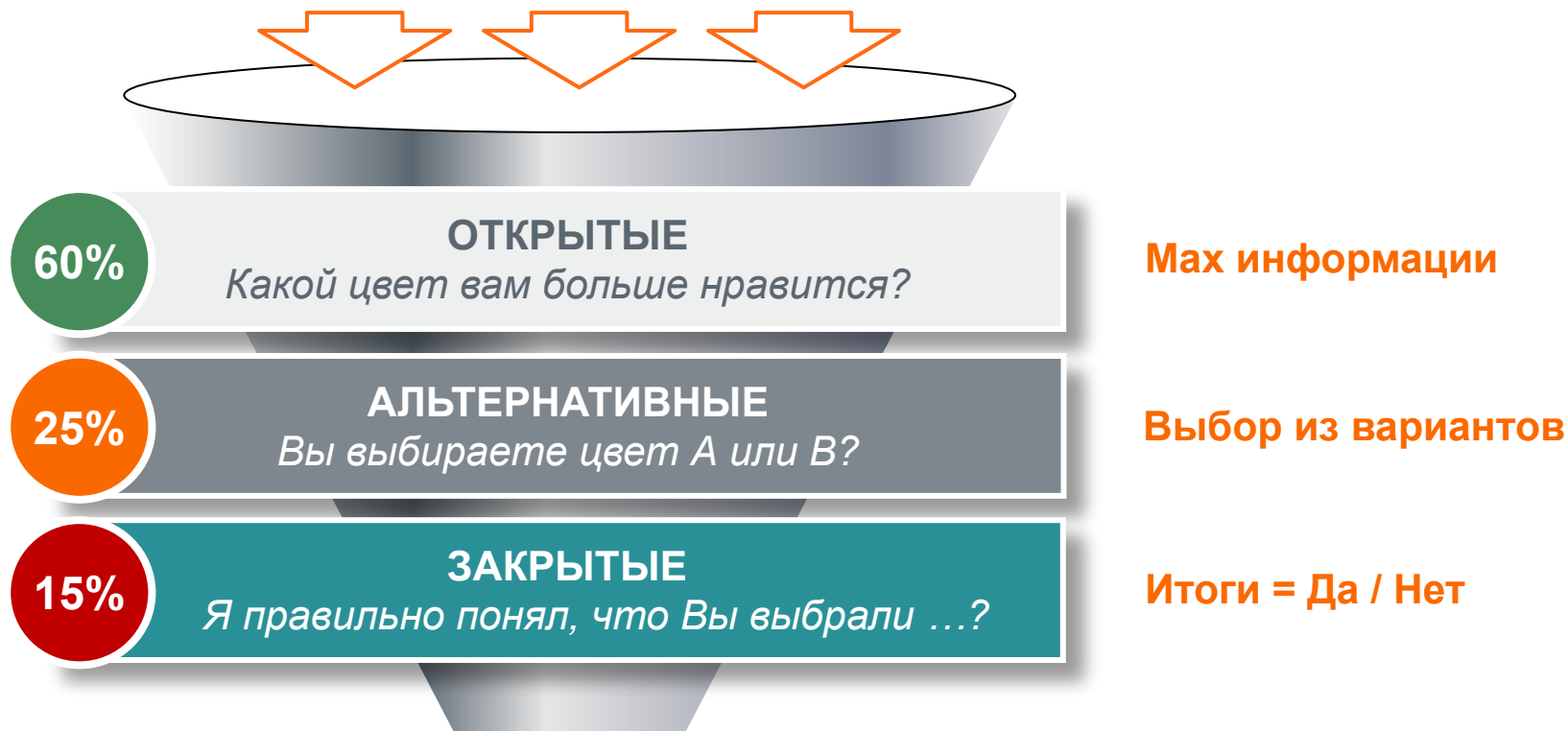


**Ответственность за передачу информации всегда несет отправитель**

# Аксиомы коммуникации. Теория «Айсберга»



# Идеальная «Воронка вопросов»



# Главные «вопросительные» слова



- Кто ?
- Что?
- Когда?
- Как? Какой, Какая ..?
- Где? Откуда?
- **Зачем\* / Почему\*?**



# Формула идеального открытого вопроса

Где ... **ВЫ** ... **обычно** ... **паркуете** ... **свой автомобиль**?

**Любое  
вопросительно  
слово:**

*Кто ?  
Что?  
Когда?  
Как? Какой, Какая?  
Где?  
Откуда?  
Зачем\* / Почему\*?*

**Вы-обращение:**

**Ускоряющее  
слово  
(наречие):**

*чаще  
уже, еще,  
обычно,  
сегодня,  
сейчас,  
как правило,  
иногда ..*

**Глагол  
действия**

**Объект,  
на который  
направлено  
действие:**

*Что?  
Какой?  
Чей?*

# Техника уточнения «Парафраз»



## 1. Скажи вводные слова:

*Итак ..., То есть ..., Значит ..., Главное для вас*

## 2. Повтори «главные» слова собеседника

*Обязательно своими словами*

## 3. Задай закрытый «ДА-вопрос» + Пауза!

*Обязательно дождись ответа*

# Принцип «4П» в коммуникациях

1

**ПОНЯТЬ**

основные и скрытые  
потребности собеседника

(ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ)

2

**ПРОЯВИТЬ**

искренний  
интерес к собеседнику

(АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ)

3

**ПРЕДЛОЖИТЬ**

соответствующую  
информацию

(АРГУМЕНТАЦИЯ И УБЕЖДЕНИЕ)

4

**ПРОДАТЬ**

будущее и согласовать  
следующий шаг

(ПЛАН ДЕЙСТВИЙ)

# Активное слушание

© LADA Academy

---

04.02.2021



**LADA**  
НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ

# Что такое активное слушание в деловом мире?



## Активное слушание

– это сознательная фокусировка внимания на собеседнике с целью максимального понимания его сообщения / послания

## Активное слушание

– это искусство понимания

**Когда вы говорите, то не можете слушать.  
Кто много говорит сам, тот мало узнает!**

# Что позволяет техника **активного** слушания?



- **Направить** разговор в нужное русло
- **Подобрать** вопросы, которые помогут быстро получить правильные ответы
- Правильно и безошибочно **понять** собеседника
- Помогает **установить** контакт с собеседником и получить от него нужную информацию
- Позволяет **расположить** собеседника к себе и **создать** необходимую атмосферу общения

# Рефлексивное и нерефлексивное слушание.



1

Нерефлексивное  
(пассивное) слушание.  
**Внимательное молчание!**



2

Рефлексивное  
(активное) слушание  
**... с обратной вязью**

# Правила и техники активного слушания





## Правила и техники активного слушания



**Фокус внимания на партнера:** открытая поза, взгляд, мимика

**«Отзеркаливание»:** позы, голоса, взгляда, жестов, мимики ...

**«Угу / Ага»- сообщения + повторяйте «главные» слова** собеседника

**Говорите приятные слова:** Да, Хорошо, Ясно, Супер + кивайте головой

**Уточняющие «открытые» вопросы + резюмирование**

**Парафраз:** повторение сказанного / итоги беседы

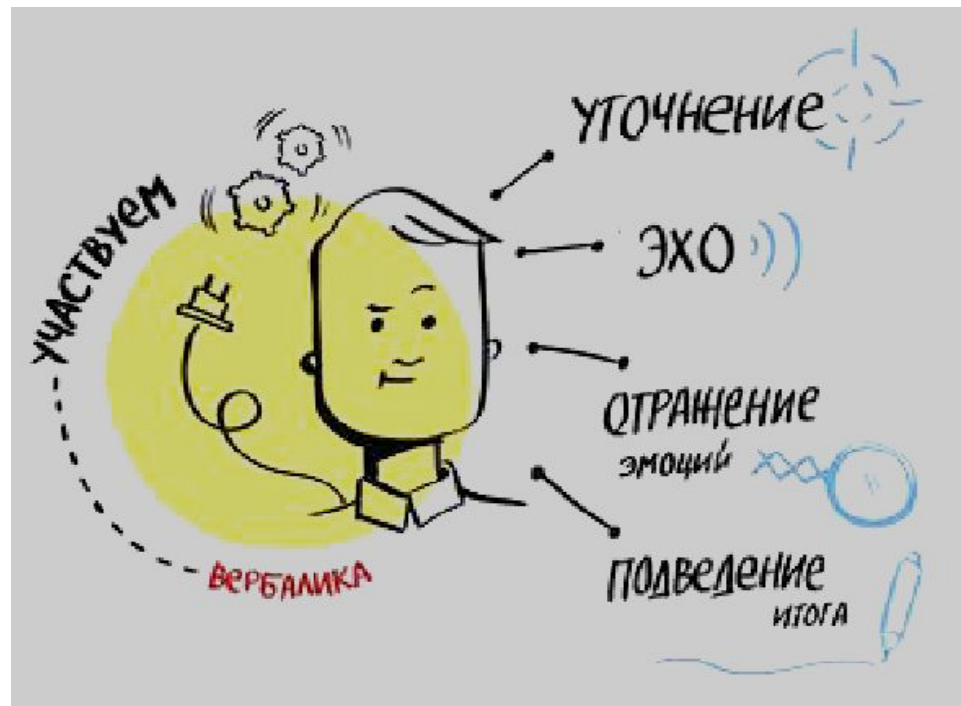
**Не отвлекайтесь и всегда наблюдайте за собеседником**

**Не прерывайте и воздержитесь от оценок сказанного**

**Не суетитесь и не спешите**



# Правила и техники активного слушания ... **Коротко о главном**



# Техники аргументации и убеждения

© LADA Academy

---

04.02.2021



**LADA**  
НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ

# Принцип «4П» в коммуникациях

1

**ПОНЯТЬ**

основные и скрытые  
потребности собеседника

(ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ)

2

**ПРОЯВИТЬ**

искренний  
интерес к собеседнику

(АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ)

3

**ПРЕДЛОЖИТЬ**

соответствующую  
информацию

(АРГУМЕНТАЦИЯ И УБЕЖДЕНИЕ)

4

**ПРОДАТЬ**

будущее и согласовать  
следующий шаг

(ПЛАН ДЕЙСТВИЙ)

# Основные барьеры в коммуникации



1. **СУБЪЕКТИВНЫЙ** (додумывание и искажение информации)
2. **СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ** (политика, национальность, религия, воспитание)
3. **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ** (отношение к собеседнику)
4. **ФОНЕТИЧЕСКИЙ** (особенности речи)
5. **СЕМАНТИЧЕСКИЙ** (термины, сленг, понятия)
6. **СТИЛИСТИЧЕСКИЙ** (особенности подачи инфо)
7. **ЛОГИЧЕСКИЙ** (сложно, не стандартно М/Ж логика)
8. **ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ** (эмоции, чувства, настроения)

# Алгоритм продажи выгоды

© LADA Academy

---

04.02.2021



**LADA**  
НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ

# Формула убедительности: «ТЕЗИС – Аргумент – Факт»

«Т. А. Ф.»



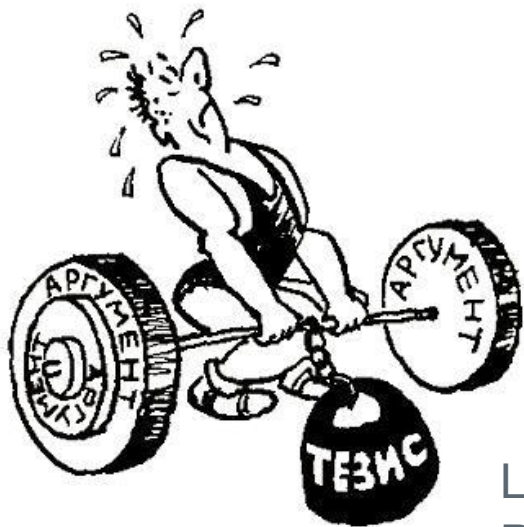
**ТÉЗИС** – (от др.-греч. θέσις утверждение») это любое мнение или утверждение оратора, которое кратко сформулировано одним предложением

- тезис должен быть сформулирован четко и понятно
- тезис не допускает двусмысленного трактования
- в ходе обсуждения, тезис всегда остается неизменным
- тезис должен быть обязательно подкреплен убедительным доказательством

LADA Granta самый востребованный автомобиль в России,

# Формула убедительности: «Тезис – АРГУМЕНТ – Факт»

«Т. А. Ф.»



**АРГУМЕНТ** (от лат. «argumentum») – это довод или совокупность взаимосвязанных суждений, приводимое в подтверждение истинности какого-либо суждения / точки зрения

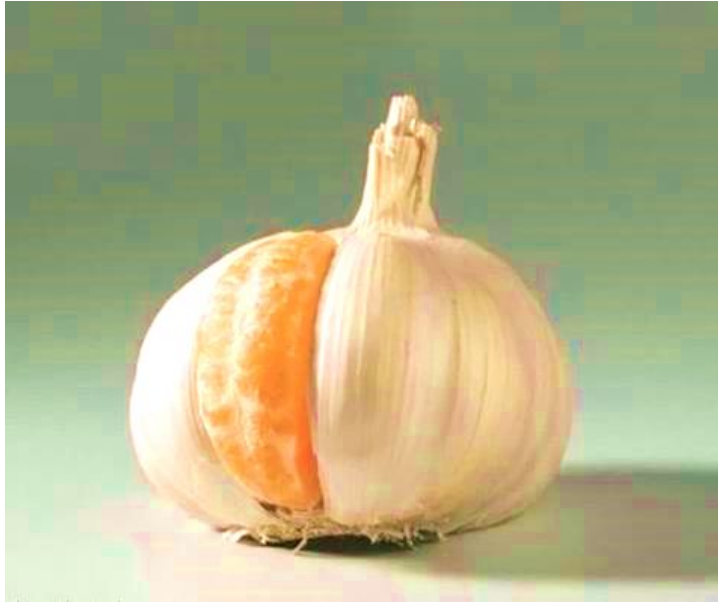
- аргумент отвечает на вопрос **«ПОЧЕМУ? / ЗАЧЕМ?»** и несет основную нагрузку в убеждении слушателя
- проверь себя **«ПОЧЕМУ? + ПОТОМУ ЧТО ...»**

LADA Granta самый востребованный автомобиль в России, потому что эту модель покупают больше всех других.



## Формула убедительности: «Тезис – Аргумент – ФАКТ»

«Т. А. Ф.»



Вроде бы и подошел,  
но не факт, что на своем месте

**ФАКТ** – от латинского factum (совершившееся)

**ФАКТ** - очевидное, объективное событие или явление не подвергаемое сомнению, которое уже произошло или происходит в данный момент



**ФАКТ** – это синоним понятия **ИСТИНА**

Лада Granta Самый востребованный автомобиль в России, потому что эту модель покупают больше всех других. По статистике АЕБ в 2020 г. эту модель купили 126 112 клиентов

# Виды влияния, аргументации и убеждения (1)

Вид	Формулировка
<b>Закон - как условие</b>	«Так положено по ...», «Исходя из этого, Вы должны ...»
<b>Закон - по договоренности</b>	«Как мы с Вами договорились ...», «Мы с Вами договорились, что ..»
<b>Эксперт</b>	<b>Эксперт – первое лицо:</b> « Я многократно сталкивался с такой ситуацией (пояснение), поэтому я бы ...» <b>Эксперт – объективная статистика или данные:</b> «По данным агентства ..., наиболее эффективным решением является» <b>Эксперт – третье лицо:</b> «XXX всегда делал (советовал, говорил) так...»
<b>Использование сленга и профессиональных терминов</b>	При использовании терминов пояснять их значение. Важно говорить на одном языке с собеседником

## Виды влияния, аргументации и убеждения (2)

Вид	Формулировка
<b>Слова и синонимы в превосходной степени</b>	Хороший= Отличный, Красивый = Прекрасный / Шикарный, Большой = Огромный, Заметный = Броский и т.д.
<b>Вознаграждение</b>	«Вы сможете попробовать, и это даст Вам ...», «Сделайте это, и вы получите ... (мотиватор)» «Чем информация может быть полезна для ...!» 
<b>Принуждение</b>	«Если Вы этого не сделаете, то не сможете ...», «Если Вы этого не возьмете, то не получите ...» «Почему необходимо это знать для ... ?» 

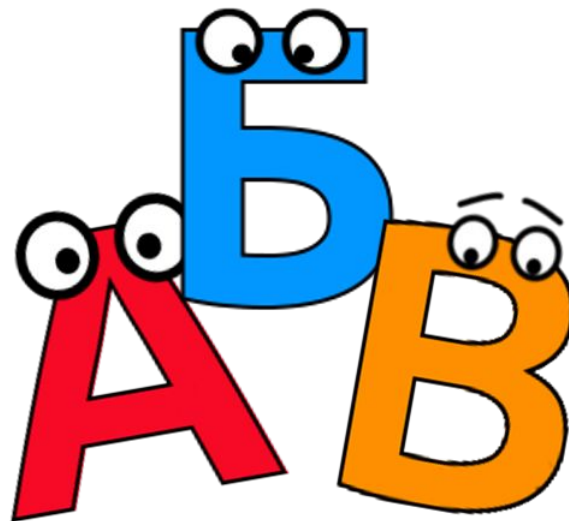
## Виды влияния, аргументации и убеждения (3)

Прием	Правило использования
<b>Наглядность</b>	Важно дать возможность посмотреть на объект или пример (рисунки, картинки, графики, фотографии)
<b>Картина будущего</b>	Использование формулировок типа: «Представьте, что вы уже сделали ...»
<b>Включение в действие</b>	«Давайте вместе посмотрим...»
<b>Использование цифр и статистики</b>	К неокругленным – больше доверия! Дорожный просвет /клиренс = 16,7 см. Ежемесячный платеж 15 487,00 руб.

## Слова «ПРОГОВОРКИ» («Уступительные» слова)

**Проговорки** – это группа слов, маскирующих незнание или низкую степень уверенности собеседника в высказанной мысли, а также в его желании перестраховаться при предоставлении информации:

- *как бы , в принципе, в целом, в основном ...*
- *довольно часто, обычно, типа того ...*
- *по большому счету ..., по сути ...*
- *нормальный, ...*
- *достаточно, ...*
- *постараемся, конечно ...*
- *если..., то..., само собой ...*
- *наверное, кажется...*



## Слова и термины «КАТАСТРОФЫ»



это любые слова вызывающие у собеседника негативное настроение, чувство страха или сомнения:

- У вас не будет Проблем ...
- Да вы не сомневайтесь ...
- Что случилось?
- Ваши деньги никуда не денутся ...
- Машина отличная, вы не разобьётесь ...
- Не переживайте, все под контролем ...
- Не знаю ...
- Да у нас тут неприятность случилась...

# Слова отрицания «НЕ», «НЕТ», «НИКОГДА»



## Затрудняют восприятие фразы:

«НЕ зеленый», «НЕ сегодня» ...

## Лишают фразу информативности:

«Я Вас НЕ обманываю»

## Вызывают сомнение и недоверие:

«НЕ ржавеет», «НЕ царапается», «НЕ сломается»,  
«НЕ угонят», «НЕ задержится...», ...

## Дополнительно:

*НЕ усиливает мозговую активность*

*НЕТ в дипломатии является нецензурным*

# Перепаразируй негатив в позитив

- «я **не** делал этого»
- «вы **не** правильно поняли»
- «**не** надо мне доказывать»
- «мы **не** допустим, чтобы ...»
- «его сейчас **нет**»
- «**не** стоит торопиться»
- «**не** приставайте ко мне»
- «я **не** знаю где искать ...»

- «**нет**, сегодня ... **не** успеем»
- «**не** надо орать»
- «**не** волнуйтесь вы так»
- «хуже **не** будет»
- «я **не** хотел ...»
- «я **никогда не** обманываю»
- «**не** говорите ерунды»
- «я **ничего не** получал»



# Универсальный алгоритм убеждения

© LADA Academy

---

04.02.2021



**LADA**  
НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ

# Универсальный алгоритм убеждения / продажи Выгоды

Что это?  
Какой, Какая, ...?



**Х**

Свойства / Характеристики **100%**

Для чего это сделано?  
Как это работает?



**П**

Функция / Преимущества

Зачем это нужно собеседнику ?



**В**

Польза / Выгода **20%**

Проверка понимания



**С**

Согласие \*

# Короткий алгоритм убеждения

Идея / Тезис  
Свойство

Логическая  
связка

Выгода  
Польза

Получить  
согласие\*

поэтому **Вы** ...  
значит, **Вы**...  
это позволит (гарантирует) **Вам**...  
таким образом, **Вы**...  
с ее/его/ ... помощью **Вы** ...  
это повысит **Вашу**...  
благодаря этому **Вы**...  
это даст **Вам** следующее ...

# Матрица принятия решений

© LADA Academy

---

04.02.2021



**LADA**  
НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ

# Матрица принятия решений



Абрахам Маслоу<sup>[2]</sup> (1908 — 1970, США) — американский психолог, основатель гуманистической психологии. Широко известна «пирамида Маслоу» — диаграмма, иерархически представляющая человеческие потребности. Его модель иерархии потребностей нашла широкое применение в экономической теории, занимая важное место в построении теорий мотивации и поведения потребителей.

Иерархия человеческих потребностей по Абрахаму Маслоу.

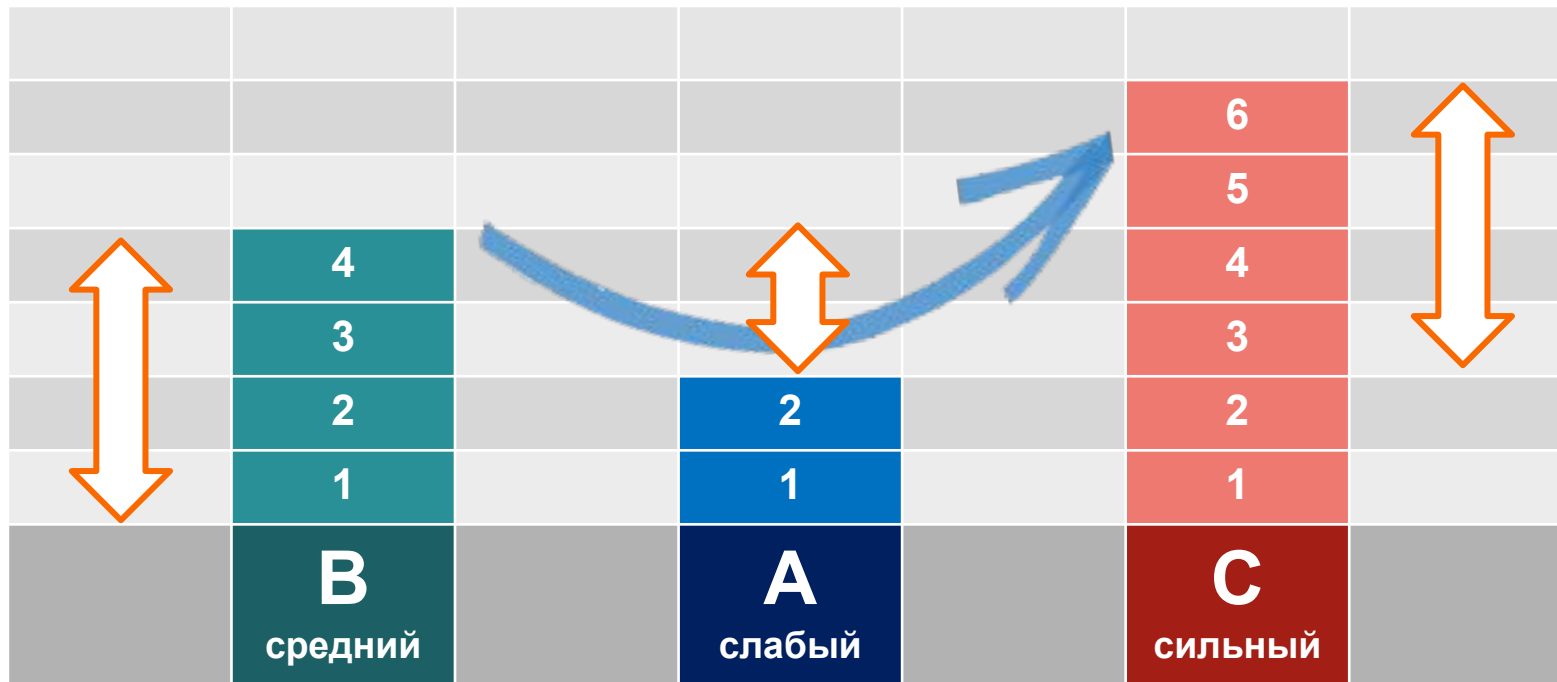
1. Физиологические
2. Безопасность
3. Любовь/Принадлежность к чему-либо
4. Уважение
5. Познание
6. Эстетические
7. Самоактуализация



# Матрица принятия решений



## Оптимальный порядок озвучивания аргументов



**Спасибо за внимание  
и участие в вебинаре**  
продолжение следует...

© LADA Academy

---

04.02.2021



**LADA**  
НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ