



# [ **Активное слушание** ]

Прежде чем мы начнем говорить об активном слушании, я расскажу вам небольшой анекдот про царя зверей.

Однажды лев решил, что хватит ему охотиться, раз он царь зверей, значит, он может призывать животных по расписанию и есть их. Собрал лев всех зверей и по одному подзывает их к своему трону.

Вызывает оленя и говорит:

— Так, олень, приходи ко мне завтра на обед, я тебя съем.  
Понял?

— Да, все понял.

Лев записал, олень идет грустный, понурый.

— Следующий.

Подходит косуля.

— О, косуля, привет. Давай я тебя на завтрак съем. Приходи завтра к 8 утра.

— Следующий.

Заходит заяц.

— Ну, заяц, ты такой маленький, худенький. Приходи завтра вечером, я тебя на ужин съем. Все понятно? Вопросы есть?

— Да, есть.

— Какие?

— Можно не приходить?

— Ну можно, ладно.

Заяц — вычеркиваем.

Заяц остался жив из-за того, что задавал вопросы. Остальные не задавали вопросы и в результате были съедены. Поэтому есть такое выражение, что самый глупый вопрос — это тот, который не задан.

Этот анекдот наглядно показывает, что во время общения важно задавать вопросы. А именно об этом мы и будем говорить в этой главе: как поддерживать разговор, как задавать вопросы и почему они важны для выявления потребностей.

## ***Что такое активное слушание***

Для того чтобы продать что-то клиенту и чтобы он получил удовольствие от покупки, нужно знать его потребности. Выявить потребности можно с помощью вопросов, но этим мы внедряемся в личную жизнь клиента. Соответственно, он начинает закрываться. Чтобы этого не случилось, нужно сначала установить доверительные отношения. И в этом нам помогает техника активного слушания.

Активное слушание — восприятие чужой речи, при которой идет прямое и не прямое взаимодействие между участниками процесса. Оно хорошо проявляется в телефонной беседе, при личной беседе. В принципе, его же можно использовать и в деловой переписке с клиентом.

Для того чтобы собеседник свободно с вами общался, вы не должны стесняться, зажиматься, сковываться, обязателен визуальный контакт. Не нужно суетиться. Суета выдает вашу нерешительность, торопливость и не позволяет спокойно общаться с собеседником. Чем увереннее вы себя держите, тем больше доверия вы вызываете.

Клиент в беседе с вами может высказывать свои оценки относительно вашей продукции. Не нужно сразу его переубеждать, просто выслушайте его и задайте ему уточняющие, наводящие и другие вопросы. Однако вопросы можно задавать только тогда, когда вы поняли, что клиент разговорился.

*Итак, как вести себя, чтобы собеседник мог высказаться, не стесняясь и не теряясь?*

- Необходимы открытая поза и визуальный контакт с собеседником.
- Не суетитесь, не торопитесь, не прерывайте клиента, дайте ему высказаться.
- Воздержитесь от оценок мнения клиента.

Обычно разговор начинается с обсуждения незначимых тем, затем клиент выясняет, что это за вещь, из чего она сделана, высказывает критичные замечания. Таким образом, клиент нас проверяет на прочность и тем самым высказывает свою старую боль, то есть рассказывает о своих неудачных попытках воспользоваться услугами конкурентов, и эту боль он начинает высказывать вам.

В этот момент надо поддержать клиента, проявить сочувствие, сопереживание. И здесь помогает такая техника, как парафраз, или активное слушание.

Сделаю небольшое отступление и расскажу одну историю.

Первый лифт был установлен в высотках в США. Владельцы небоскребов удивлялись, почему недвижимость хорошо продается только на нижних этажах, примерно до пятого, а выше не покупают. Люди объясняли это тем, что выше пятого этажа тя-

жело подниматься пешком. Одни не пользовались лифтом, потому что в то время он был инновацией и его просто боялись, а другие говорили, что лифт неудобен. Владельцы небоскребов недоумевали, почему неудобно. Люди отвечали, что лифт очень долго ждать. Что же сделали владельцы небоскребов, чтобы лифт стало ждать недолго? Они поставили в лифтовых холлах и в самих лифтах зеркала, для того чтобы время, проведенное в ожидании лифта и внутри него, не тянулось так бесконечно долго.

Как вы думаете, почему в лифтовых холлах было поставлено зеркало? Потому что время, проведенное за разглядыванием себя любимого или с собой любимым наедине, проносится незаметно. Поэтому женщины могут бесконечно долго краситься.

Так вот, по сути, при активном слушании мы зеркалим клиента, говорим, что мы думаем так же, как он, что мы с ним на одной волне. Таким образом, эта техника помогает завоевать доверие клиента.

В активном слушании есть три вложенных инструмента:

- подведение резюме;
- парафраз;
- уточнение информации.

Рассмотрим каждый инструмент подробнее.

## ***Подведение резюме***

Подведение резюме — воспроизведение сути высказываний собеседника в сжатом, структурированном, обобщенном виде в том случае, когда от собеседника получено очень много информации. При этом можно использовать такие вводные фразы, как:

— Итак, вас интересует ...

— Вам необходимо ...

— Вам важно ...

*Например:*

— Представляете, мой начальник попросил выйти меня на работу в выходные. Это уже второй раз в месяц. Мы в будни-то задерживаемся. Как же это можно терпеть? Сколько же это будет продолжаться?

Варианты подведения резюме:

— Итак, вам важно, чтобы в выходные вы были свободны?

— Вам необходимо точно знать расписание вашей работы?

— Итак, вас интересует, что же вы за это получите?

Этими фразами можно пользоваться для того, чтобы, пока мы будем говорить, у нас родилось обобщение того, что было сказано нашим собеседником, нашим клиентом.

## ***Парафраз***

Парафраз — воспроизведение высказываний собеседника своими словами в той же самой длительности. То есть нужно проговорить то, что вы услышали от собеседника, заменив слова и обороты речи аналогичными так, чтобы сохранился смысл высказывания.

*Например:*

- О, сегодня такая чудесная, солнечная погода!
- Да, солнце так ярко светит, аж приятно. Так хорошо на душе становится!

Парафраз состоит из:

- вводной фразы со ссылкой на слова клиента;
- пересказывания фразы клиента своими словами.

*Примеры вводной фразы:*

- Да...
- Вы говорите, что ...
- Если я вас правильно понял ...
- То есть вы хотите сказать, что ...
- Другими словами, вы говорите, что ...
- Совершенно верно ...



*Например:*

— Я сегодня так долго до вас добирался, эти пробки уже достали.

— Вы говорите о том, что пробки в городе. Нужно с ними что-то делать, иначе они совсем не дают жить.

— Мне очень необходимо посмотреть все, что у вас есть в наличии: от самого маленького, самого дешевого предложения до самого дорогого, самого лучшего.

— Итак, если я вас правильно понял, я сейчас вам покажу все товары, которые у нас существуют.

### ***Уточнение информации***

В разговоре с клиентом нужно уточнять информацию, правильно ли вы его услышали, правильно ли вы его поняли, уточнять отдельные положения.

*Например:*

Клиент попросил показать все товары, которые есть у вас в наличии. Ваше уточнение: «Извините, вы хотите посмотреть все товары или все виды строительной сетки, которые у нас есть?»

Или вспомните сцену из фильма «Завтрак у Тиффани». Мужчина говорит об ограничении бюджета, и продавец реаги-

рует следующим образом: «Я вас понимаю. Могу я уточнить каким именно?» Это как раз и есть уточнение информации. Далее клиент отвечает: «10 долларов». — «10 долларов?» Это парафраз. То есть фактически продавец зеркалил покупателя, причем не только голосом, фразами, но и телом подстраивался под него.

Активное слушание — это очень важный инструмент в работе с клиентом. С помощью него вы не просто поддерживаете беседу — если вы внимательно слушаете человека, вы знаете, в какой момент задать вопрос, когда резюмировать, когда задать уточняющий вопрос, когда подвести итог, когда использовать парафраз. Особенно важна эта техника, когда вам эмоционально что-то рассказывают, поскольку в этот момент ваш мозг воспроизводит картину, исходя из ваших собственных представлений.

Чтобы вы смогли сами удостовериться в этом, прочитайте текст ниже. Представьте, что вам рассказывают о свадьбе, и вставьте в указанных местах цифры.

«Представляешь, меня пригласили на свадьбу. Она была великолепная. Собралось такое огромное количество друзей (*укажите сколько*). Жених — такой красавец, обладает баснословным состоянием (*укажите каким*). Он подарил ей на свадьбу кольцо с огромным бриллиантом (*укажите размер бриллианта*), он весь так блестит. Подруга показала мне его, это был великолепный