

КНИГА-ТРЕНАЖЕР

Нелли Власова

МЕДИАТОР

ИСКУССТВО ЖЕСТКИХ
ПЕРЕГОВОРОВ



Издательство АСТ
Москва

УДК 330.16
ББК 88.4
В58

Художественное оформление — Анна Кузьмина

Власова, Нелли Макаровна
В58 Медиатор: искусство жестких переговоров / Нелли Власова. — Москва: Издательство АСТ, 2022. — 320 с. — (Практический тренинг).

ISBN 978-5-17-151629-1

Нелли Макаровна Власова — кандидат психологических наук, бизнес-тренер, личный консультант десятков успешных бизнесменов, основательница Центра «Харизма». Автор более 20 бестселлеров о рекламе, маркетинге, личностном росте и предпринимательском мастерстве.

В каждом конфликте как правило две стороны. Но есть и третья невидимая сторона, которая заинтересована в разрешении разногласий. Это медиатор. Он должен обладать знаниями о переговорах, их законах и табу, а также о правилах поведения в той или иной ситуации.

— Как стать похожим на Штирлица?

— Для чего нужен Кодекс переговорщика?

— Что такое Закон аттракции?

— Какие методы убеждения необходимы в урегулировании противоречий?

— Почему во время спора нужно «отключить» эмоции?

Ответы на эти и многие другие вопросы вы найдете в новой книге Н. Власовой «Медиатор. Искусство жестких переговоров».

УДК 330.16
ББК 88.4



Научно-популярное издание
Серия «Практический тренинг»

Власова Нелли Макаровна
МЕДИАТОР
Искусство жестких переговоров

Руководитель редакционной группы *Е. Ларина*. Руководитель направления *Е. Толкачева*
Ведущий редактор *А. Двадненко*. Младший редактор *А. Селезнева*
Технический редактор *Н. Чернышева*. Корректор *М. Крыжановская*
Компьютерная верстка *А. Грених*

Подписано в печать 14.09.2022. Формат 84x108/32. Усл. печ. л 16,8. Печать офсетная.
Гарнитура Соорег. Бумага офсетная. Тираж 2000 экз. Заказ №

Общероссийский классификатор продукции ОК-034-2014 (КПЕС 2008):
58.11.1 — книги, брошюры печатные

Произведено в Российской Федерации. Изготовлено в 2022 г.

Изготовитель: ООО «Издательство АСТ»

129085 г. Москва, Звездный бульвар, д. 21, строение 1, комната 705, помещение I, этаж 7
Наш электронный адрес: www.ast.ru

«Баспа Аст» ЖШҚ

129085, Мәскеу қ., Звёздный гулзар, 21-үй, 1-құрылыс, 705-бөлме, I жай, 7-кабат.

Біздің электрондық мекенжайымыз: www.ast.ru. Интернет-дүкен: www.book24.kz

Қазақстан Республикасындағы импорттаушы «РДЦ-Алматы» ЖШС.

Қазақстан Республикасында дистрибьютор және өнім бойынша арыз-талаптарды қабылдаушының өкілі — «РДЦ-Алматы» ЖШС

Алматы қ., Домбровский көш., 3«а» үй, Б литері, 1 кенсе.Тел.: 8(727) 2 51 59 90,91.

факс: 8 (727) 251 59 92 ішкі 107; E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz, www.book24.kz

Тауар белгісі: «АСТ». Өндірілген жылы: 2022

Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген. Өндірілген мемлекет: Ресей

Сертификация — қарастырылмаған

ISBN 978-5-17-151629-1

© Н.М. Власова, текст, 2022
© Издательство АСТ, 2022

АНАТОМИЯ РОМАНТИЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ

Любовь! Сколько тысячелетий пишут о ней поэты и прозаики, мечтают женщины и даже мужчины. Едва ли найдется человек, который бы не пережил это восхитительное чувство хоть раз в жизни. А многие испытали его и не один раз за жизнь. Любовь — это восторг души, полет чувств, выход человека за пределы своих обычных границ. Это то, что живет в ощущениях. Сами переживания напоминают процесс распускания бутона.

А если заглянуть в корневую систему этого цветка и препарировать столь возвышенные чувства, то увидим внутреннюю анатомию чувства любви и дружбы. Так из чего же произрастает столь восхитительный цветок?

Данное состояние мы с вами испытываем только при наличии следующих условий.

1. Когда мы чувствуем, что нравимся Другому. А это значит, что нас принимают такими, какие мы есть. И это состояние психологически очень комфортное.

2. Когда Другой не просто принимает нас, но и видит в нас нечто особенное.

3. Когда с этим Другим просто интересно. Общение с ним доставляет нам много необычных и приятных эмоций.

4. Когда мы чувствуем, что наши интересы Другой принимает как свои и готов служить нам.

5. Когда мы чувствуем, что нас понимают.

6. Когда этот Другой нам нравится, т. е. он соответствует нашим ожиданиям. У каждого из нас всей предыдущей жизнью был создан не вполне осознаваемый, но очень привлекательный образ Другого. Встречая сотни и даже тысячи людей, мы остаемся равнодушными, пока на нашем пути не встретился тот или та, которые похожи на наш внутренний идеал. И тут нас замкнуло. Но наши ожидания относятся не только к каким-то достоинствам личности, но и к недостаткам. Например, подавляющему большинству людей не нравятся закомплексованные, легко уязвимые люди, с которыми нужно быть осторожным как с хрустальной вазой; пессимисты в двенадцатом поколении; апатичные и вялые, агрессивные и злые, настроенные на противостояние с миром.

7. Когда появляется какое-то необъяснимое влечение на непонятном флюидном и физиологическом уровне.

Только седьмой пункт в любовном романе может играть важную роль, а в дружбе он отсутствует. Если убрать последний пункт, то остальные шесть пунктов вполне подходят к описанию не только любви, но и дружбы. И это подходит к любому «деловому роману», и, в частности, к тому, что хотелось бы выстроить, а именно к роману с клиентом.

Этот дуэт продавца и клиента, соответствующий всем признакам романа, решал бы почти все проблемы продажи.

Предметами продажи в настоящее время на современном рынке являются почти всегда хо-

рошие и нужные товары и услуги. Если они плохие, вы не выживете на рынке. Хорошее качество и полезность предлагаемых товаров и услуг стали уже просто входным билетом на рынок. В наше время среди факторов успеха в достижении объемов продаж процентов на 80 тянет способность создавать прочные отношения с клиентами.

Если от вас клиенты в восторге, если вы сумели создать эмоциональный рай для них, если они с вами находятся в ауре покоя и удовольствия, то их так же трудно будет оторвать от вас вашим конкурентам, как трудно разлучить нас с нашими любимыми или друзьями. При этом, конечно, ваша продукция не должна уступать продукции конкурентов.

Таким образом, *главным искусством продавца* является искусство не просто выстраивать хорошие отношения с клиентами, а *создавать роман с каждым из них*. И именно этому посвящена наша книга.

Часть 1

РОМАН С КЛИЕНТОМ

В отличие от стихийных процессов любви и дружбы нам предстоит научиться выстраивать сознательные и управляемые процессы симпатии и удовольствия от общения с каждым клиентом. И для этого придется освоить способы и приемы решения целого ряда задач. Чтобы роман состоялся, продавец должен выполнять все описанные выше условия.

1. Клиент должен чувствовать, что его принимают таким, каков он есть. И принимают это доброжелательно и с симпатией. Только с любящими нас людьми наше «я» распрямляется и расцветает. С критичными людьми наше «я» вынуждено защищаться. А это напрягает. Отсюда вытекает нелегкая задача продавца: как научиться любить клиентов, независимо от их облика, манер, отклонений от нашего идеала? Можно даже сказать, как научиться терпению и снисходительности и хоть немного походить на мать Терезу в общении с клиентами?

2. Клиент должен чувствовать, что его стараются понять, понять его проблему и все, что его волнует. Когда не пытаются продать свою продукцию, а решают его проблему. Недаром есть выражение: «Счастье — это когда тебя понимают». Какие теплые чувства рождаются в ответ. Отсюда

следует задача продавца: как научиться извлекать скрытые желания, запросы и опасения клиентов? Как настроить себя на решение его проблемы и убрать эгоистическое стремление навязать свой продукт? Здесь подойдет как аналог образ знаменитого разведчика Штирлица.

3. Клиент должен чувствовать, что он особенный и к нему подходят, как к индивидуальности, пытаются ему предложить «индивидуальный пошив под его фигуру», а не предлагают «штампованный ширпотреб». В человеке живет вечно ненасыщаемая потребность быть значительным. И тот человек, который видит эту нашу особенность и уникальность, превращается для нас в источник, из которого хочется пить постоянно. Он становится для нас магнитом. Отсюда вытекает задача продавца: как научиться не просто видеть особенности каждого человека, но и не стесняться заявлять ему об этом. Как продемонстрировать ему в своем общении с ним, что его индивидуальные особенности и предпочтения учитываются? Здесь подойдет безличностный образ Психолога.

4. Клиент должен чувствовать себя в полной безопасности и эмоционально очень комфортно. Он может доверять этому продавцу, и ему здесь никто не испортит настроение. Задачей продавца становится получение кредита доверия.

А при этом продавец должен быть в глазах клиента таким, чтобы отвечать внутреннему образу «приятного человека», не иметь тех недостатков, которые раздражают людей, а именно: закомплек-

сованность, уязвимость, пессимистичность, апатичность, вялость, агрессивность, настроенность на противостояние с миром. Для этого придется заняться очисткой своей души от этой психологической ржавчины.

Кроме того, продавцу нужно владеть приемами и техниками контакта и обольщения, чтобы стать настоящим магнитом притяжения клиентов к себе. Там есть много психологических секретов.

КАК СТАТЬ ПОХОЖИМ НА МАТЬ ТЕРЕЗУ?

Чтобы роман с клиентом состоялся, клиент должен чувствовать, что его принимают таким, каков он есть.

Представьте свой идеал клиента. Когда я задаю этот вопрос на своих семинарах, то получаю такие характеристики. Клиент, с точки зрения продавцов, должен быть:

- богатым;
- воспитанным;
- знать, чего хочет;
- доверять, не быть подозрительным;
- хорошо пахнуть;
- умным;
- понимающим;
- доброжелательным и т. п.

На вопрос, сколько реальных людей похожи на эту икону, следуют смех и оценки не более

10 %. Следовательно, 90 % реальных людей отклоняются от наших ожиданий. А это вызывает напряженность. Видя перед собой человека с противоположными качествами, например подозрительного, не знающего, чего сам хочет, туповатого или невоспитанного, мы испытываем некоторое раздражение, иногда и очень сильное.

Так кто же явился источником нашего стресса? Клиент? Нет! Источником стресса являются *наши нереалистические ожидания*.

Если жена требует от мужа, как в той песне, чтоб он «не пил, не курил и цветы всегда дарил, тещу мамой называл и зарплату отдавал, и при этом чтобы он и красив был, и умен», то большинство мужчин не будут похожи на эту нереалистическую и искусственную конструкцию. Это может не подходить к их индивидуальности. И получается, что женщина сама себя привязала к стрессовому столбу.

Ожидания многих мужчин соответствуют анекдоту: жена должна быть слепоглухонемая повариха с сексуальными наклонностями и при этом сирота. И таким мужчинам тоже уготован вечный стресс.

Многие руководители ждут от сотрудников мозгов на уровне нобелевского лауреата, готовых при этом работать на ставке уборщицы.

А большинство сотрудников в своих ожиданиях от руководства носят портрет матери Терезы, которая любила нищих и больных.

Французы говорят: «Даже самая прекрасная девушка Франции может дать только то, что может».

А теперь представьте тех неприятных клиентов, которые вас сильно раздражали. Они чувствовали ваше недовольство, как бы вы его ни скрывали. Создается противоречие. Клиент хочет чувствовать, что его принимают, и принимают доброжелательно таким, каков он есть, а не таким, каким хочет видеть его данный продавец. А с другой стороны, он может не соответствовать ожиданиям продавца.

Противоречие разрешается только одним способом. Вы, как продавец, должны *очистить себя от своих заложенных еще в детстве ожиданий*. Они — сильная помеха в нашей жизни. Их действительно заложили в нашем детстве окружающие взрослые, и они до сих пор заставляют смотреть на мир сквозь себя, как сквозь какую-то оптическую лупу. Это наши шоры. И во взрослом состоянии они нам мешают принимать людей такими, какие они есть. У Бога брака не бывает. И Бог не делает копий. Каждый человек неповторим и индивидуален.

Но избавление от этих шор — дело не простое. Они внутри нас и не осознаются. Поэтому предстоит внутренняя работа по самосовершенствованию. Я предлагаю вам свой вариант такого тренинга. Я разработала трактат о должномании. Повесьте его на холодильнике, перед зеркалом, на рабочем месте, да хоть в туалете. И каждый день заглядывайте в этот трактат. Яйцо вызрева-

ет за 21 день. И вам 21 дня хватит, чтобы ваша терпимость к людям стала нормой, и ваши бессознательные ожидания перестали быть вашими господами. После чего людям рядом с вами будет тепло.

ТРАКТАТ О ДОЛЖНОМАНИИ

(В помощь тем, кто слишком требователен к людям)

Если вы требуете от мира совершенства, вы привязали себя к стрессовому столбу.

Тот, от кого вы ничего не ждете, вас никогда не разочарует.

1. Человек ждет от мира совершенства и как ребенок рыдает, когда сталкивается с реальностью, которая отличается от мифов и сказок.

2. Люди такие, какие они есть, а не такие, какими мы хотели бы их видеть.

3. Должнomanия — великий грех, она жаждет видеть вокруг себя ангелов.

4. Нам никто и ничего не должен. Мир такой, каков он есть. Это как погода. В ней надо просто жить, а не требовать соответствия нашим пожеланиям.

5. Быть снисходительным значит идти своей дорогой.

6. Вульгарность — более естественная составляющая жизни, чем галантность. Так что, сталкиваясь с хамом, не удивляйся, а спокойно иди своим путем. Хамство —

просто вид инвалидности. Это человек с ампутированной культурой.

7. «Дикарями называют тех, кто отстает от нас в развитии. Но и я дикарь по сравнению с более развитым человеком. И все мы дикари по сравнению с Божьим идеалом». (Вл. Шамов.)

8. «Женщина — всего лишь фантазия мужчины. Даже самая прекрасная девушка Франции может дать только то, что может». (Французская пословица.)

9. Мир настолько велик, что он не может уместиться в одном человеке. Так что позвольте людям быть отличающимися от вас.

10. «На земле всегда были, есть и всегда будут герои, донкихоты, гении и Сальери, подонки, лжецы, мечтатели. В каждой деревне, в каждом городе, стране, на каждой улице, в каждом доме и семье они свои». (Вл. Шамов.)

11. «Надменность — это зеркало, отражающее глупость человека, у которого хватило ума лишь понять человеческую сущность, но не сделать из этого верных выводов». (Вл. Шамов.)

12. «Нельзя судить о людях по формуле: это черное или это белое. Даже радуга, соединяя землю и небо, разноцветна». (Вл. Шамов.)

13. «Всем обезьянам люди тоже кажутся уродами. Наши ожидания сродни обезьянам».

14. «Тот, кто думает, что среди людей есть сорняки, глубоко ошибается. Дело в том, что в зеленом поле человечества нет ни одной одинаковой травинки». (Вл. Шамо́в.)

15. «Язвительностью отличаются люди, у которых отображение происходящего воспринимается как у всех, глазами, но реакция мозга на это, прежде чем попасть на язык, заглядывает в желчный пузырь». (Вл. Шамо́в.)

16. Терпимость к людям считается важнейшей добродетелью во всех религиях мира.

Настрой на любовь к клиентам и партнерам по бизнесу

Без нежности и страстной любви к партнерам невозможно быть успешным в вашем бизнесе.



Лидер без последователей или продавец без клиентов — как птица без крыльев.

Люди — как стая ворон. Спугнул — они сели в другое место (у конкурента).

Если не в последователях (или в клиентах) счастье, отдайте их конкуренту.