

РЕКОМЕНДАЦИИ

ИДЕАЛЬНОМУ

СЛУШАТЕЛЮ



ВАС НЕ СЛУШАЮТ?

ВЫ НЕ УМЕЕТЕ СЛУШАТЬ?

КАК НЕ ПОТЕРЯТЬ ВНИМАНИЕ
СОБЕСЕДНИКА?



Когда вы общаетесь:

- Не прерывайте и не перебивайте собеседника. (Дайте человеку закончить свою мысль. К тому же тишина стимулирует людей продолжать говорить. Выслушивайте клиента, и он будет стараться заполнить тишину, продолжая отвечать на заданный вами вопрос.)



- Не смотрите на часы. (Если вам очень надо посмотреть на часы, сделайте это незаметно. В противном случае клиент интерпретирует этот жест как отсутствие интереса к нему и как желание поскорее от него избавиться.)

· Не заканчивайте предложение за собеседника. (Прервав человека словами «Это я уже слышал», вы отбиваете у него всякое желание продолжать общаться с вами.)



· Задав вопрос, дождитесь ответа. (Очень многие задают вопрос и сами же на него отвечают, говоря при этом, что это происходит из-за возникающей паузы. Но пауза – это хорошо, значит, клиент обдумывает ваш вопрос, он ведь не должен выдавать ответ моментально. Пауза нервнрует, но если вы задали вопрос, то дождитесь ответа.)

· Примите соответствующую позу. (Не разваливайтесь на стуле, говоря тем самым клиенту: «Ну рассказывай, я тебя слушаю». Сидите прямо, наклонитесь слегка вперед. Наклон вперед свидетельствует о заинтересованности человека.)



· Не ведите переговоры, если вы себя плохо чувствуете.

Покажите собеседнику, что вы его слушаете:

· Поддерживайте визуальный контакт. (Даже если вы внимательно слушаете собеседника, а при этом смотрит куда угодно, он сделает единственный вывод – вам неинтересно.)

· Повернитесь к собеседнику лицом. (Беседовать с клиентом, повернувшись к нему боком или спиной, а лицом к компьютеру или к чему угодно, просто некрасиво. Беседуя с клиентом, развернитесь корпусом к нему, одного поворота головы недостаточно.)

· Кивайте. (Это очень эффективный способ показать собеседнику, что вы его слушаете и понимаете. Соглашаясь или понимая, о чем говорит наш собеседник, мы киваем произвольно. Но, кивая слишком часто, вы сообщаете собеседнику, что ваше терпение закончилось и ему пора закругляться.)

· Установите вербальную обратную связь. («Да, конечно, это интересно...» и т.д. – все это вербальная реакция, подтверждающая, что мы слушаем нашего собеседника. Всем нам необходимо подтверждение того, что нас слушают.)

· Задавайте уточняющие вопросы. (Если вам что-то неясно или вы не уверены, что правильно поняли клиента, не стесняйтесь – задавайте уточняющие вопросы. Вы произведете впечатление человека, старающегося не упустить важные моменты беседы. Существует множество уточняющих вопросов: «Вы имеете в виду, что...», «Правильно ли я вас понял...», «Поясните, пожалуйста...», «Вы хотите сказать...»,

Обратная связь с процессе слушания :

· расспрашивание (прямое обращение к говорящему, которое осуществляется с помощью разнообразных вопросов);

· перефразирование, или вербализация (перефразировать – значит высказать ту же мысль, но другими словами. Слушающий перефразирует мысль говорящего, то есть возвращает ему суть сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли);



· отражение чувств (при отражении чувств основное внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает говорящий, эмоциональной составляющей его высказываний);

· резюмирование (тем самым партнер дает понять говорящему, что его основные мысли поняты и восприняты).

ПРИЯТНОГО ОБЩЕНИЯ!