Требуется умение уступать, не меняя при этом своей позиции. Не рекомендуется давать отказ сразу, при поступлении встречных предложений или изменений. Лучше частично согласиться, чтобы поддержать волну общения, потом сказать, что было бы предпочтительным оставить, а что – убрать.

При переубеждении собеседника, будь то клиент или партнер, вначале лучше с ним соглашаться, когда тот расслабится и поймет, контакт будет установлен. У вас появятся точки соприкосновения. Вы начнете друг друга слушать и, раз у вас появилось нечто общее, начнете интересоваться мнением друг друга. После этого, можно начинать постепенно внедрять свои идеи и мнения.

Разговаривая с человеком полезно обращать внимание на то, что нравится человеку, на его отношение к разным вещам. Отслеживать его невербальные реакции, их сложно утаить. Полезно обращать внимание тому, как говорит человек:

- если на некие темы говорит охотно и свободно – следует к нему прислушаться, дать выговориться, развить тему;
- если на некие темы предпочитает слушать, чем говорить – высказать свое мнение самому, при этом если слушает с интересом, говорит не много и чувствуется, что менее компетентен, чем вы – значит, можно через этот канал передавать то, что вам нужно;
- если некие темы напрягают собеседника - следует свести их обсуждение к минимуму.

Существует множество манипулятивных техник, например, самая примитивная ("согласие по инерции"): если задавать человеку подряд 5 - 7 вопросов, которые очевидно предполагают положительный ответ, то велика вероятность того, что и на седьмой вопрос он тоже ответит "да".

Отслеживая динамику разговора, не следует принимать молчание за внимание или знак согласия. Оно может быть вызвано интровертной реакцией, погруженностью в свои мысли.

Не следует воспринимать как агрессию излишнюю эмоциональность и полемический задор. Наоборот, на него надо реагировать с юмором и дружелюбно.

Излишнее количество предъявляемой информации только сбивает с толку, препятствует ее переработке и усвоению. Поэтому эффктивнее повторить 5-10 раз то, в чем нужно убедить собеседника. Не очень приятные моменты и факты желательно при этом чередовать с благоприятными. По мере приближения к завершению, насыщенность контакта полезно повысить. Поскольку лучше всего запоминается последняя по времени составляющая высказанной информации, примерно также и первая, а средняя чаще всего забывается, полезно в конце беседы зафиксировать внимание на самом сознательно важном. В то же время если Вы апеллируете к бессознательному или что-то внушаете, это должно проскочить в середине беседы, а в конце следует подбросить некую левую тему. Тогда если у собеседника после спросят, о чем был разговор, он припомнит этот конец и несколько более смутно - начало. Середина покажется ему несущественной, и он ее опустит. В то же время в его бессознательном нужный результат сохранится.

Оригинал статьи наладить деловой контакт