

Авторская статья

## Взгляд знающего потребителя или "развод по-американски"

источник: <http://mybtl.ru/showthread.php?p=1368#post1368>

Собственно, крик души, при котором вспоминается знаменитая фраза из Белого солнца пустыни "я мзду не беру, **мне за державу обидно**".

Вот как раз за державу то и обидно.  
Начну свое повествование с небольшого пояснения.

В один замечательный день я был удостоен чести быть "взломанным" хакером, который использовал методы социальной инженерии. В итоге нашего милого общения у меня была "угнана" моя аська. Я, конечно, погоревал и решил найти способ обезопасить себя от такого рода нападений.

И начал потихоньку, шаг за шагом изучать премудрость социальной психологии. Процесс ликбеза проходил самым тривиальным образом: прочитал одну книгу, ознакомился со списком рекомендуемой литературы, прочитал следующую. В результате следования по этому тернистому пути попал ко мне труд американского психолога Роберта Чалдини под названием "Психология влияния". Книга написана очень «легким», понятным языком, не изобилует специфическими терминами и основана на реальных примерах. Автор попытался описать характерные способы влияния на обычных людей на примере общения продавцов и покупателей. Но (!!!) американских продавцов и американских же потребителей. Я, читая данную книгу, во многом узнавал себя, но в некоторых моментах явно прослеживалось различие русского и американского менталитетов.

Итак, перейдем к делу. Не так давно, зашел я вечером домой, и заметил достаточно дорогие туфли. Немного взволнованный отец на мой немой вопрос бегло сказал, чтобы я зашел в их комнату и удалился. Я, естественно заинтригованный, заглянул к ним. И как вы думаете, что я там увидел? Совершенно верно, там был молодой человек, демонстрирующий какой-то новомодный пылесос. О, знали бы вы, как я был разозлен тем, что родители пустили его к нам в квартиру. Но, немного остыв, и вспомнив недавно прочитанное, я решил понаблюдать. Наблюдал со стороны, демонстрируя явное безразличие, но изредка жестами давал понять родителям, что я этим очень недоволен.

Но их внимание было захвачено продавцом.

Согласно книги Роберта Чалдини, я попытался сопоставить описанное на бумаге с действительностью. И знаете, получилось чуть ли не по пунктам. Итак, первое впечатление: опрятный молодой человек, в достаточно дорогой одежде, не урод. Естественно, как такого улыбающегося приятного человека не пустить. И в книге есть глава под названием «БЛАГОРАСПОЛОЖЕНИЕ. Дружелюбный вор», а в ней в свою очередь пункт «Физическая привлекательность», в котором описываются личный опыт

автора, попавшего на удочку к симпатичной блондинке. Итак, начало положено.

Далее, естественно последовала демонстрация товара, всех его положительных сторон и сравнение с нашим заурядным аналогом. Это обыденность, да, по результатам экспериментов предлагаемый продукт был на порядки лучше своих аналогов. При всей этой демонстрации человек таким уверенным тоном рассказывал предысторию создания, все технические особенности, т.е. показывал полную свою осведомленность. И, как ни странно, в книге есть подходящий пункт «АВТОРИТЕТ».

Дальше больше. Пошла в ход тяжелая артиллерия. А именно методы, которые описаны в книге в главах «Взаимный обмен», «Обязательство и последовательность» и «Социальное доказательство». Молодой человек с таким усердием показывал все достоинства пылесоса, почистил ковер, диван, стены, что родители просто обязаны были как-то его отблагодарить – это взаимный обмен. В своем желании отблагодарить родители были настолько последовательны и непоколебимы, что полностью просмотрели выступление продавца и не обращали никакого внимания на мои предостережение – это последовательность принятым перед ним обязательствам. Принцип социального доказательства, который заключается в том, что при принятии неоднозначных решений мы руководствуемся мнением большинства или свои знакомых, раскрылся в нескольких моментах. Этот принцип, как описано в книге, должны быть применен либо в процессе мотивирования на покупку, либо в завершении общения «на будущее». К сожалению, процесс мотивации я не смог уловить на 100%, моя отчужденность этому помешала. Но вот завершающую стадию я полностью уловил. Этот хитрый продавец попросил у мамы целых семь телефонов ее друзей и знакомых, которым он может также продемонстрировать это чудо техники. Экая наглость, аж семь! А мама извиняющимся тоном переспросила «а обязательно семь?». И как оказалось в дальнейшем, нас ему посоветовала мамина подруга. Таким образом, полный набор.

И, представьте себе мое негодование, на моих глазах моих родителей качественно смотивировали на дорогую покупку АМЕРИКАНСКИМИ методами. Где это видано?!

Но самое приятное в этой ситуации это то, что пылесос этот они так и не купили, хотя очень хотели. И знаете почему? Тут уже сработал наш родной менталитет. Цена этого пылесоса – 100 тысяч рублей. Мои родители в один голос мне сказали: «Да ты что, он целых 100 тысяч стоит, они же не лишние».

Так то вот, американцы, русские не сдаются!

Гречишкин А.В.  
20.01.2009