



Манипуляции и НЛП в продажах

Об авторе:

Виталий Голицын – бизнес-тренер по продажам с географией более 58 городов в 17 странах мира



<https://golitzyn.com/>

Психологическая манипуляция в продажах — это воздействие на клиента при помощи скрытых техник, которые меняют его поведение и побуждают к выгодному для манипулятора действию.

Важно понимать, что грань между манипуляциями и техниками продаж очень размыта.

Обычную скидку в магазине можно тоже считать манипуляцией в продажах, так как она порой стимулирует человека к принятию невыгодных для себя решений.

Хорошо это или плохо, использовать данные техники - вопрос этики и намерения. Многие из них граничат с обычным убеждением, используются продавцом неосознанно, а бывает даже на благо покупателя.

Поэтому я здесь исхожу из логики - что каждый должен сам решить, где проходит эта грань между техниками продаж и манипуляциями в переговорах. И уже исходя из этого принимать решение об использовании данных техник.

В конце статьи - простой и эффективный способ защиты от любых психологических манипуляций и техник НЛП в продажах.

1. Выбор без выбора.

- *Чем будете оплачивать картой или наличными?*
- *Оплатите полностью или в рассрочку?*
- *Вы заказали бургер. Вам картошку большую или маленькую?*

Вас не спрашивают, хотите покупать или нет. Как будто решение уже принято, Ваш мозг заставляют думать над способом оплаты или размером порции.

2. Перескакивание.

- *(звонок клиента) Здравствуйте, я интересуюсь окнами.*
- *Да, конечно. Сейчас мы вам отправим замерщика. Попросить его взять с собой образцы нашей продукции?*

Ловушка захлопнулась! Образцы продукции - всего лишь прикрытие. Главное в данной манипуляции - ваше молчаливое согласие на выезд замерщика.

3. Дэдлайн.

- *Скидки последний день.*
- *Осталось всего два билета.*
- *Количество мест ограничено.*

Магический отсыл во времена дефицита лишает вас разума и больно бьет по самолюбию. Вы будете унижены, если это не достанется. Так что не думайте, а берите быстрее пока есть



4. Страх.

- *Давайте я уберу пылесосом ваш ковер и покажу, чем вы дышите.*

Помните продавцов домашних пылесосов? Если его сейчас не купить - жить вам останется буквально пару лет. Так что выкладывайте денежки пока не поздно.

5. Мнимые скидки.

- *Знаешь милый, мне ужасно повезло. Я купила сапоги, которые раньше стоили 5000 ЕВРО со скидкой всего за 2000 евро (фанфары, занавес).*

В психологии этот механизм психологической защиты называется рационализация, когда вы делаете ложные выводы, оправдывающие свои нерациональные решения и поступки, чтобы не чувствовать себя идиотом. Цель мнимых скидок подкинуть вам еще один "железный" аргумент.

6. Сами смотрите.

- *Вы смотрите сами брать или нет.*
- *Я не настаиваю вы сами думайте.*
- *Вы свободны в своём выборе, решайте*

Эта на первый взгляд это выглядит как будто вас отговаривают, но действует эта манипуляция как раз обратным образом. Вы думаете, отлично теперь на меня никто не давит и сейчас я сам приму правильное решение. И наслаждаясь этой ложной свободой, принимаете решение в пользу покупки.

7. Эффект толпы.

- *Большинство берут это.*
- *Как правило берут это*
- *Все берут это.*

Мой знакомый так продавал фрукты, которые начинали портиться. Он показывал на самые зрелые яблоки и говорил клиентам, что вот их хорошо берут. И действительно их хорошо брали, но только не благодаря качеству, а благодаря этой фразе «хорошо берут эти яблоки», которая на них направляла спрос.

В основе этой фразы манипуляции лежит пресловутое стадное чувство. Если все берут - все же не могут ошибаться.



8. Директивное указание.

- *Примерьте, Возьмите, Берите и тд.*

Зачем спрашивать, желаете Вы что-то сделать или нет. Указание - манипуляция похожая на цирковую команду, действует на любых млекопитающих, в том числе и на человека. Не думайте, а делайте что Вам говорят!

9. Поверьте.

- *Поверьте, вы будете очень довольны.*
- *Я вам точно говорю, вы не ошибётесь.*

Эту фразу используется для мягкого дожима клиента, которому не хватает последней капли для принятия решения. Триггерная часть простая - вы думаете, что продавец хорошо разбирается в ассортименте, плохого не посоветует и принимаете решение нужное продавцу-манипулятору.

10. Смена лиц.

- *Я должен посоветоваться с директором.*
- *Давайте я приглашу главного менеджера.*

Если вы легко могли отказать продавцу, то отказать "тяжёлой артиллерии" в виде руководителя гораздо сложнее. Теперь купить Вы просто обязаны, раз отвлекли своими мелочными проблемами такого серьезного человека.

11. Безумная цена.

- *Это пальто стоит миллион рублей.*
- *ВИП-пакет на тренинг за 300 000 руб.*

В коммерческое предложение вставляется продукт, который никогда не будет продан. Его цель ошарашить Вас ценой, на фоне которой другие предложения будут выглядеть по цене более привлекательно.

12. Вместо 100 написать 99,99.

Самая распространенная ценовая манипуляция. Зачем писать ровную и понятную цену, если есть магические девятки и ...целый рубль Вашей экономии!

13. Казуистика.

- *Премиальная говядина, фермерский кефир, эко-продукт, элитные сосиски и тд.*

И как после этого есть обычное мясо и пить простой кефир? В глотку не ползет!



14. Программирование.

- *Иван Иванович, позвольте я задам пару вопросов, потом расскажу, что мы можем предложить и если вам все понравится, то оформим сделку. Хорошо?*

Таким образом, вас программируют на определенный сценарий поведения, выгодный продавцу: сначала ответите на вопросы, потом послушаете о товаре, а далее, конечно-же, оформите сделку.

Финальный вопрос "Хорошо?" также является манипулятивным. Вы же не хотите, чтобы было плохо, поэтому вам проще согласиться.

15. Все равно вернётесь.

- *Все равное к нам вернетесь*

Эту фразу бросают вслед уходящему клиенту, и она чудесным образом застревает голове и провоцирует чувство любопытства.

Если все к ним возвращаются - видимо очень хорошая компания. А может вообще тогда не думать и сразу купить? И с этим ложным убеждением, вы выбираете продавца-манипулятора.

16. Вы же сами хотели.

- *Вы же хотели сэкономить?*
- *Вы же хотели высокое качество?*

Это манипулирование, которая работает за счёт подмены понятий. Здесь ваши пожелания (к примеру, что вы хотели подешевле) начинают трактовать как обязательство. Назвался груздем - полезай в кузов. Хотел подешевле — вот тебе подешевле, теперь покупай.

17. Вовлечение.

Этот способ еще называется "Метод щенка". Возьмите щенка на пробный период, и вы не сможете его отдать. Отказаться от того, что вы уже имеете, гораздо сложнее. Плюс к этому, вы же не хотите обидеть продавца, который пошел вам на уступки и приложил столько усилий. Бесплатные вебинары, пробные занятия, trial-периоды и тд. из этой же серии.

18. Музыка и ароматы.

Ритмичная, праздничная, легкомысленная музыка настраивает покупателя на определенный лад и настроение. А как не победать или не купить что-то лишнее, если вокруг пахнет свежей выпечкой. Пусть даже этот запах исходит из специальных ароматических автоматов.



19. Подстройка.

Умелые продавцы копируют вашу позу, мимику, речь, движения и даже дыхание, а потом направляют вас в нужную сторону. После такой подстройки, вы неосознанно начинаете симпатизировать манипулятору и принимать не выгодные решения.

20. Принцип взаимности.

Получили что-то бесплатно или в подарок на пустом месте? Отлично, теперь пора ответить взаимностью и купить бутылочку вина, которую вам любезно дали попробовать на бесплатной дегустации. Вы же не хотите оставаться в долгу.

21. Эмоции.

Прокатились на аттракционе, посетили экскурсию, побывали на красочном мероприятии? Под воздействием сильных эмоций, отключается рациональное мышление. А значит пора купить самые ненужные в вашей жизни бумажные фотографии или заурядные сувениры.

Ну а теперь самое важное! Как защититься от скрытого влияния и психологических манипуляций?

Любые манипуляции или техники НЛП в продажах основаны на включении внезапных эмоций, которые отключают неокортекс - часть мозга, которая отвечает за рациональное мышление.

Поэтому самый простой вариант. Это уйти от контакта с манипулятором и ещё раз в спокойной обстановке, все хорошенько обдумать, сбросив эмоции. Возьмите время на размышление, переключитесь и в спокойной обстановке взвесьте все плюсы и минусы. Не зря говорят - утро вечера мудренее.

Подписывайтесь на мои соц. сети, чтобы получать полезные материалы:

Facebook: <https://www.facebook.com/vitalygolitzyn>

Vkontakte: <https://vk.com/vitalygolitzyn>

Instagram: <https://www.instagram.com/vitalygolitzyn/>

YouTube: <https://goo.gl/Ypr1ie>

