



Рожкова Елена erozhkova@ocnova.ru

Техники и особенности



Вопросы

• Открытые

для раскрытия темы, расширения границ

• Закрытые

для точечного уточнения, сужения границ

• Альтернативные

для однозначного взаимного понимания, подсказка по ожиданиям в ответе на вопрос

• Уточняющие

для перефразирования, перепроверки, контроля точности

• Проблемные

акцент на решения конкретных задач/проблемных зон для клиента

• Творческие

для проектирования решения, расширения границ

• Контрольные

резюмирующие, точки контроля договоренностей



Физика. Язык тела

- Открытые позы
- Закрытые позы
- Мимика
- Интонация



Пространство

- Расстояние между участниками
- План рассадки
- Высота посадки
- Уровень внешнего шума
- Раздражающие факторы

Техника активного слушания

- Повторение
- Перефразирование
- Резюмирование
- Отражение (вербализация чувств)
- Перефразирование + вербализация + резюмирование/интерпретация

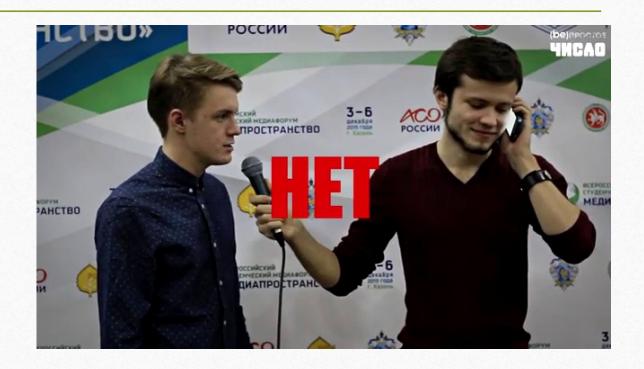
Психология

- Комфорт собеседника
- Соучастие
- Проактивность
- Позитивный настрой
- Контроль эмоций
- Скрытые якоря



Дурные привычки

- Невнимательность, псевдо слушание
- Прерывание/перебивание
- Слушание для несогласия
- Не выполнение обещаний
- Необоснованное нарушение сроков
- «Защитные реакции»



В бой!

Больше практики

&

Успешных интервью! =)



Вопросы

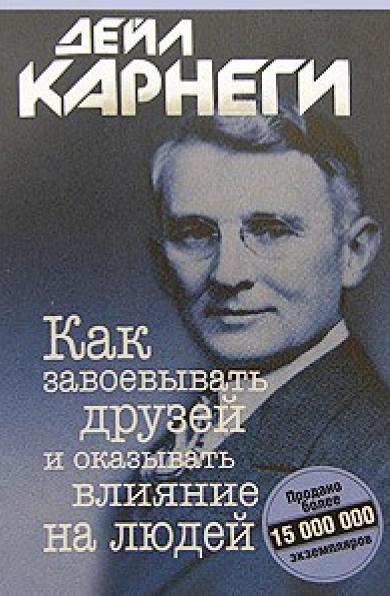


OCNOVA.RU

Рожкова Елена

erozhkova@ocnova.ru

Блог OCNOVA.RU





Игорь Манн HOMEP Как стать лучшим в том, что ты делаешь Точно, четко, детально. Осталось только взять и сделать. Константин Ефимов, совладелец и коммерческий директор иомпачки Indever Эта книга для тех, кто все решил и ищет кратчайший путь к цели. Григорий Аветов, директор школы бизнеса «Синергия»

