



**Използване на НЛП техники
за успешни продажби и
ръководство**

НЛП = невролингвистично програмиране

- **Невро – нервната система (мозък),**
– как нашите сетивни впечатления се превръщат в представи и мисли, съзнателно и несъзнателно.
- **Лингвистично – езикът,**
– как използваме езика и комуникираме с нас (вътрешно) и с другите (външно).
- **Програмиране – шаблоните, процесите, структурите,**
– какви вътрешни и външни процеси използваме и как можем да ги разпознаем и променим целенасочено.

•



Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство

- **НЛП** е създадено от тогавашния студент по математика и бъдещ психолог **Ричард Бандлър** и лингвиста **Джон Гриндър** в началото на 70-те години в Калифорнийския университет в Санта Круз
- **НЛП** е набор от комуникационни техники и методи за промяна на психическите процеси у човека. НЛП комбинира най-добрите техники от най-различни терапевтични форми



Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство

- **Областите на приложение на НЛП са най-разнообразни.**
 - Коучинг
 - Консултиране
 - Продажби
 - Ръководство
 - Политика
 - Отношения
 - Терапия
 - Страхове
 - и др.



Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство

- Основната цел на НЛП е да се научим да разбираме по-добре самите себе си и другите (клиенти, консултанти, колеги, шефове, партньори и др.), с всички техни потребности, вярвания, мета програми и ценности. (обучение за възприемане)
- И да използваме тези познания с НЛП техниките за по-добра комуникация, по-добро постигане на целите, развитие и при необходимост, за промяна.





Всеки човек има същото базово оборудване, но различна операционна система.

(Ние се опитваме да адаптираме мозъка си към персоналните си потребности)

Всеки мозък притежава свой собствен, съвсем специален начин за виждане, слушане, чувстване и реагиране на информация.



Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство

Нашият мозък използва 5-те сетива, за да получава информация

- Виждаме (**V**isuell)
- Чуваме (**A**uditiv)
- Докосваме (**K**inesthätisch)
- Вкусваме (**O**lfaktorisch)
- Помирисваме (**G**ustatorisch)



- След това в мозъка тези сетивни впечатления се превръщат
 - В картина
 - В звук
 - В чувство
 - Или в миризма/вкус

При обработката обаче роля играят нашите филтри, които могат съществено да променят картината.



Филтрите замъгляват нашите възприятия

together on the top

9



- Изкривяване
- Погасяване
- Обобщаване
- Регулатори
- Спомени
- Решения
- Нагласи
- Ценности
- Убеждения
- Вярвания и т.н.



Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство



Körper - тяло

Gesicht, **G**estik –
лице, жестове

Stimme - глас

„Човек не може да не комуникира.“

Паул Вацлавик



- Обща психология (стойка, външен вид, походка)
- Напрежение на тялото
- Изправено и седнало положение
- Отворено или затворено
- Позиция на ръцете и раменете
- Позиция на краката
- Движения на главата
- Идеомоторни движение (напр. несъзнателно свиване на пръстите, подръпване на дрехите)



Упражнение: висок статус – нисък статус

together on the top

12



Нека да възприемем как позицията на тялото решава твоя статус.



Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство

1. Лице и мимика:

- Посока на погледа, визуален контакт
- Емоционално изражение на лицето
- Вежди
- Усмивка

2. Жестове:

- Позиция на дланите и ръцете
- Интензивност и честота на движенията
- Скорост на движенията
- Игра с предмети



1. Глас и вербално ниво:

- Височина на гласа
- Скорост на говорене
- Произношение
- Ударение
- Паузи
- Поток на речта
- Повторения
- Използване на думи за пълнеж като „ъъм“



2. Съдържателно ниво:

- Чувства
- Лична история
- Интереси, ценности, вярвания



- Не си мисли, че знаеш, от какво се нуждае твоят клиент (консултант! Задавай въпроси!
- До какво водят въпросите?
Хората се чувстват ценени.
- Опитай се да покажеш истински интерес към твоя събеседник.



- Рапорт (от френски „отношение, връзка“) означава в момента изпълнена с доверие, изпълнена с взаимно емпатично внимание връзка, т.е. „добър контакт“ между двама души.
- Целта на комуникационните техники на НЛП е създаването на рапорт в комуникацията.
- Стандартната техника за създаване на рапорт в НЛП е огледалото (pacing).



- **Pacing (адаптиране, съпътстване, отразяване)** означава да станеш подобен на другия, да се приравниш към него, да влезеш в неговия свят.
- Колкото по-дълбок е рапортът между двама души, толкова повече техните тела и гласове стават „от само себе си“ еднакви: те са „на една вълна“, в контакт, в резонанс.
- Деликатен и ефективен начин за тестване на степента на рапорт в комуникацията е да промениш тялото или гласа си и да наблюдаваш дали и в каква степен другият човек прави същата промяна.



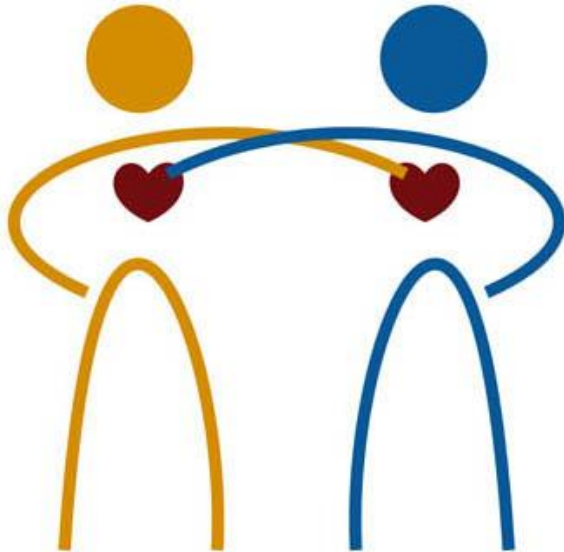
- Ако другият човек ме последва, това означава, че поемам ръководната роля в разговора, което в НЛП се нарича **Leading**.
- Когато наблюдаваме как хора, работещи в областта на консултирането, продажбите или ръководството, създават контакт с техните клиенти, често виждаме, че целият фокус по намиране на общи черти се ограничава само до съдържателната част на комуникацията. По този начин пропиляват голяма част от възможностите си.



Как може да се прави пейсинг?

together on the top

20



- Движения на тялото
- Език
- Настроение
- Мнения
- Убеждения
- Дишане
- Изказвания

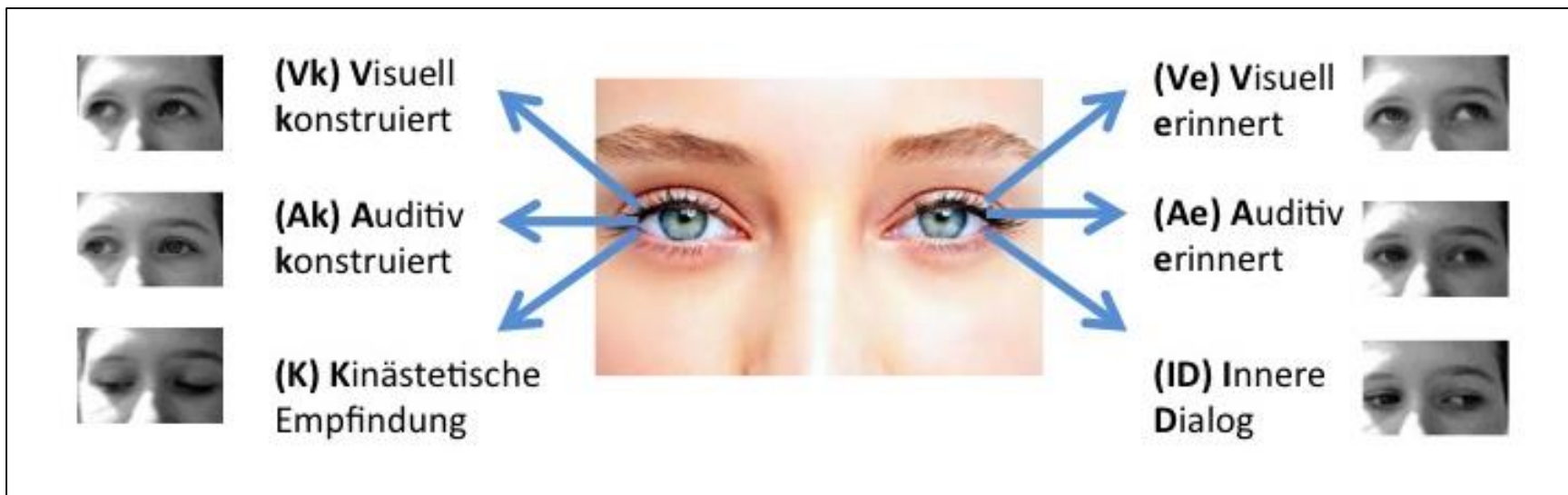


Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство



Визуално конструиране
Слухово конструиране
Кинестетично усещане

Визуален спомен
Слухов спомен
Вътрешен диалог



Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство

- За пръв път микроекспресиите са описани от Хагард и Айзекс в проучване от 1966 г. Те стават много известни чрез работата на Паул Екман, който през 1976 г. разработва и системата за кодиране FACS, чрез която тези траещи само частица от секундата изражения на лицето с малко упражнение могат да се анализират относително лесно.
- Особеното при микромимиките е, че **7-те наблюдавани основни емоции се срещат във всички култури**, независимо от социалния произход. Те са почти вродени и са част от нашия хардуер.



7-те универсални емоции



- Гняв
- Погнуса
- Презрение
- Радост
- Мъка
- Страх
- Изненада



Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство

- Разиграване и разчитане на основните емоции

7-те основни емоции по Паул Екман



ГНЯВ

ПОГНУСА

ПРЕЗРЕНИЕ

РАДОСТ

МЪКА

СТРАХ

ИЗНЕНАДА



Използване на НЛП техники за успешни продажби и ръководство

Когато си задавам, напр., следните въпроси:

- Човекът кой сетивен канал използва най-вече – визуалния, слуховия и кинестетичния? Когато си установил това, как можеш да го използваш по най-добрия начин, за да постигнеш ефективно комуникационните си цели? Как изграждаш презентация, която да е най-подходяща за събеседника и неговите комуникационни потребности?



- **Основният му интерес към хората, нещата, местата, дейностите или информацията е насочен – просто слушай, когато разказва за последната си ваканция. Тогава ще знаеш какво е важно за твоя събеседник и можеш да го използваш.**
- **Дали за събеседника ти е важно да има нещо общо с теб или държи на различията? Как можеш да използваш това?**
- **Какво е важно за събеседника – дали мисли в много детайли или има нужда от глобален поглед. Дали презентацията трябва да бъде подробно формулирана или кратка и прецизна по същество?**

