

Вячеслав Егоров

**Сборник самотренингов для  
риэлтора, или Управление  
собой и результатом в  
продажах и переговорах**



**ЛитРес: Самиздат**  
Москва

УДК 159.9  
ББК 88  
Е30

**Егоров В. А.**

Сборник самотренингов для риэлтора, или Управление собой  
и результатом в продажах и переговорах / В. А. Егоров —  
Москва: ЛитРес: Самиздат, 2020. — 102 с.

ISBN 978-5-532-06274-0

Только через изменения себя мы способны менять окружающую нас реальность. Пытаясь воздействовать на людей чисто внешне, мы только усугубляем ситуацию. Данная формула не работает, и людям пора осознать, что управлять другими возможно только на основе взаимной выгоды. Для того, чтобы научиться слушать и слышать своего оппонента, видеть его истинные намерения, необходима тренировка, работа над собой. Описанные в книге самотренинги помогут вам в этой важной стратегической задаче. Книга станет полезна как для предпринимателей, так и для широкого круга читателей.

ISBN 978-5-532-06274-0

© Егоров В. А., текст, 2019  
© Omiko Trading LTD., оформление, 2020

# МЕТОДИКА РАБОТЫ С КНИГОЙ

Может ли человек изменить свой характер? Или все же его психотип всегда будет преобладать в поведении, в реакциях? У психологов, астрологов, социологов на этот счёт свое мнение. Если поверить в то, что гены, время и место рождения, заложенная природой энергетика имеют определяющее значение, то получается, что на 90 % наша жизнь и судьба предопределены. Но моя личная практика, как преподавателя, руководителя, предпринимателя, отца четырех детей говорит, что мы сами строим свою судьбу, и на самом деле все выглядит с точностью до наоборот. Мы в состоянии изменять внешние обстоятельства на 90 %! Нам дано такое право и такая сила. Но! Другое дело, воспользуемся ли мы этим правом. Или останемся только лишь с потенциальной возможностью? Понимаете разницу? Попробую объяснить для человека с современным восприятием. Например, вы живете в доме родителей, которых уже нет. Дом старый, практически на ладан дышит. На чердаке у вас полный бардак, старые вещи, которые давно обветшали. И среди этих вещей лежит огромный чемодан, в котором, как вы предполагаете, такое же барахло. Вы не залезаете на этот чердак, потому что вам не хочется возиться со старьем, вы постоянно заняты на работе, стараясь скопить денег на новую квартиру. А тем временем в чемодане лежат деньги, много денег. Какие-то из них в долларах, какие-то в рублях – в общем, денег просто очень много. Родители каким-то образом заимели неслыханное богатство, но так и не успели вас предупредить. И с каждым прожитым днем своей жизни, вы теряете шансы воспользоваться таким вот наследством. Деньги могут подвергнуться инфляции, вы можете выбросить чемодан вместе со старыми вещами, так и не заглянув в него. Вы можете переехать в новую квартиру, так и не прибравшись на чердаке. Ну и так далее.

Теперь пример для более утонченной натуры. Вы с детства чувствовали потребность заниматься музыкой. Но, родившись мальчиком в семье военного, пошли по стопам отца. Ведь сын полковника не может быть музыкантом. Ну а уж когда отец стал генералом, так и

вовсе было глупо бросать карьеру. И с каждым годом шансов обрести свое истинное призвание становилось все меньше. Возможно, уйдя в отставку, вы запишетесь в какой-то клуб любителей музыки для пенсионеров, но это уже будет жалкой попыткой вернуть свое утраченное призвание.

Что показывают оба этих примера? И в том, и в другом случае у нас был шанс, но мы им не воспользовались. Была потенциальная возможность в виде чемодана с деньгами. Мы часто говорим себе: «Я не могу этого сделать», «У меня не получится», «Это не мое», «Я не такой человек», и прочие ограничивающие фразы. Безусловно, влияние, которое оказывают на нас разные факторы, огромно. Причем, говорить о том, что все заложено в генах, либо в архетипе человека, не совсем верно. Есть еще среда, действие которой начинается уже в утробе матери. Влияние среды явно недооценено. Ученые сейчас говорят об этом огромном влиянии. И среда – это не только родители, школа в детстве и юношестве, когда, как мы считаем, складывается характер. Это наше постоянное окружение в течение всей жизни. Поэтому в книге мы будем говорить с вами о том, как менять свою среду, как управлять обстоятельствами, миром вокруг себя, и, от части, людьми, которые нас окружают. Но только давайте сразу условимся, возьмем за аксиому следующее правило:

***Невозможно изменить поведение людей, воздействуя на них напрямую, извне. Только меняя свою реакцию и отношение к обстоятельствам, мы меняем мир и людей вокруг нас***

Большая просьба запомнить эту аксиому, и постоянно держать ее в голове. Это поможет нам и при прочтении книги, и при прохождении самотренингов, которые вы найдете ниже, а также при освоении этапов переговоров, а также техник влияния.

Можно успокоиться, сказав себе: «Я такой, как есть, и с этим ничего не поделаешь!» Можно плыть по течению, идти на поводу у своих эмоций, как, впрочем, поступает большинство людей на планете. Доказано, что 95 % – это имитаторы, и всего 5 % – ини-

циаторы. Большинство людей идут, повинаясь инстинктам, сильным эмоциям, заложенным природой механизмам. То есть, попросту поступают реактивно, не задумываясь, на автомате. Кто-то нам нахамил – отвечаем тем же! Клиент начинает возражать – это вызывает у нас агрессию. Действуем во многих ситуациях, оглядываясь на то, как поступает большинство. Так проще, всегда можно свалить вину на кого-то, не переживая по поводу принятия решения. Механизм экономии энергии, заложенный в нас природой, включается каждый раз, когда предстоит принять решение. А так как всегда есть пример, на который мы ориентируемся, нет смысла тратить силы на обдумывание. Так поступают имитаторы.

Между тем, чтобы попасть в число инициаторов, тех, кто инициирует изменения вокруг себя, необходимо поступать проактивно, контролировать собственные эмоции, слушать и слышать собеседника, оппонента, принимать взвешенные решения.

Отсюда вытекает еще один важный факт, который также стоит запомнить:

***Либо вы управляете обстоятельствами, либо обстоятельства управляют вами***

Шаг за шагом мы будем двигаться с вами к умению управлять собой, чтобы через это управление, влиять на изменения обстоятельств вокруг себя, изменения собственной жизни. Ежедневные усилия смогут изменить ваши врождённые черты. Психотип на глубинном уровне будет оказывать свое влияние, но вы сможете управлять в гораздо большей степени своими реакциями. Вы сможете развить в себе вариативность поведения, что отличает развитую личность. Несомненно, мы будем учитывать и сам психотип личности, потому как без его знания не сможем эффективно управлять собственными эмоциями. Но психотип не станет фактором, мешающим нам управлять собой. Напротив, учитывая свой собственный темперамент, мы легче освоим искусство управления собой, и, через изменения себя, искусство управления оппонентом, собеседником, клиентом, научимся быть эффективными в переговорах.

# **САМОТРЕНИНГИ, КАК НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫЙ МЕТОД ОСВОЕНИЯ НАВЫКА**

Переговоры – один из наиважнейших навыков человека. Трудно себе представить успешного бизнесмена без высокоразвитого навыка эффективного общения. Без умения производить впечатление на людей нет настоящей продажи. Да и в межличностных отношениях ценится умение слушать и слышать оппонента. Причем, значительную часть успеха в переговорном процессе составляет то, как вы говорите, как ведёте себя в переговорах, как выглядите. Без постоянной тренировки и шлифовки навыка трудно стать экспертом в данной области. Можно посещать тренинги, читать книги, практиковаться на клиентах, но, к сожалению, когда мы ждём подходящего момента для тренировки или обучения, проходит время. Что-то не усваивается после тренинга, после прочитанной книги, потому что нет немедленной практики, позволяющей отточить услышанное и прочитанное. Я уж не говорю про тренировку на клиентах! Ведь на клиентах лучше не тренироваться, а применять изученное уверенно и без сомнений.

Вообще, для того, чтобы отработать некий навык, человеку необходим кратковременный интенсив, в ходе которого он закрепляет новое знание и умение это знание применять на практике. Пройдя интенсивный тренинг, человек может использовать навык уже в обычном режиме, не прибегая к усиленной наработке, так как навык закрепился на подсознании, идет, что называется, на автомате. Это позволяет ему быстро достичь определенного уровня, двигаясь дальше уже более уверенным темпом. Помню, как в прошлом, осваивая технику одного из восточных единоборств, мне хотелось как можно быстрее научиться всем премудростям и заполучить квалификацию тренера. У меня уже была база к тому времени, и я не являлся совсем "зелёным" в плане искусства самообороны. Но эта школа была достаточно необычной с технической точки зрения. Я

приходил на все занятия сенсея, в день по два раза. Он отрабатывал на мне все приемы и удары, показывая технику обучающимся. Я падал по 200 раз за тренировку, получал десятки ударов. После месяца такой практики, я на несколько недель уехал в спортивный лагерь, проводя уже в качестве инструктора по 3 занятия в день. Там я уже на спортсменах оттачивал технику школы. Когда вернулся из лагеря и явился на тренировки к своему сенсею, тот был обескуражен, насколько выросла моя техника и мой навык. Тренер ходатайствовал о присвоении мне квалификации, и скоро я получил черный пояс.

Таким образом, если вы хотите сделать резкий старт, рывок в освоении любого навыка, вам необходимо пройти интенсив. Позже я применял такой подход во всех областях. Являясь по природе интровертом, и не особо расположенным к постоянному общению человеком, я проводил для себя тренинг по нетворкингу, поставив задачу в течение месяца заводить минимум по одному новому контакту ежедневно. В собственной компании, оказывающей риэлторские услуги, ввел 45-дневный интенсив, который носит название "Риэлторский спецназ". Те сотрудники, которые изъявляли желание попасть в «спецназ», либо вырабатывали за полтора месяца устойчивый навык активного продавца, либо уже после первой недели уходили в стандартную систему обучения премудростям риэлторского бизнеса.

Конечно, у вас может быть тренер, который ежедневно заставляет, мотивирует вас к достижению результатов в том или ином виде деятельности. Каждый раз поднимает планку достижений все выше и выше. Но что делать, если такого тренера нет рядом? Тренировать себя самому! На самом деле, многие спортсмены, достигнув ошеломляющих результатов в спортивной карьере, но уйдя из большого спорта, не могут себя заставить поддерживать форму. Почему? Потому что рядом уже нет тренера, и некому дать тот самый «волшебный пинок». Если же вы научитесь мотивировать себя самостоятельно, то никакие обстоятельства не способны вас остановить!

В данной книге приведены различные самотренинги, которые вы можете применять самостоятельно, не дожидаясь, когда под-

вернётся случай. Тренируйтесь, осваивайте любую из приведенных здесь систем развития навыков, и вы получите быстрый результат. Это не означает, что навык будет развит максимально, и вам не понадобится больше над ним работать. Нет! Но вы получите мощный толчок, который покажет, что вы способны на многое, придаст вам уверенности и драйва. Дальше вам останется усовершенствовать его в регулярных действиях. Этот метод работает, и он реально лучше неторопливого, постоянно прерывающегося движения. По крайней мере, для меня это так. Ведь время – дорогой ресурс.

Ниже приведенные тренинги подобраны в определенной последовательности, но вы можете ее менять. Если считаете, что какой-то из навыков у вас развит достаточно хорошо, переходите к другому. Но всё-таки лучше будет пройти все последовательно. Тренинги касаются этапов, лежащих в основе переговорного процесса. Все, что вы наработаете, поможет вам выстраивать отношения с людьми, производить благоприятное впечатление, управлять ситуацией, изменять мир вокруг себя, улучшать собственную жизнь во всех сферах. Вот список самотренингов, которые вы сможете пройти, прочитав книгу:

1. ПОЛНЫЙ КОНТРОЛЬ.
2. КОМПЛИМЕНТ-ТРЕНИНГ
3. ЭФФЕКТИВНЫЙ НЕТВОРКИНГ
4. СКАЖИ СТРАХУ НЕТ, или ПОДНИМИ ТРУБКУ
5. СПИКЕР-ТРЕНИНГ
6. ГЕНЕРАТОР ИДЕЙ

Самотренинги будут подробно описаны в контексте изложения, чтобы легче понять их суть, способы применения, освоить методику. Они выделяются курсивом, что позволяет в нужный момент вернуться к каждому из них. Проходить или не проходить тот или иной тренинг – решать вам, дорогой читатель. Но я рекомендую пройти все из них, если вы в продажах. Если же вы не занимаетесь продажами, и читаете книгу для того, чтобы улучшить свои переговорные навыки в обычной жизни, в семье, на работе, с детьми, то можете пропустить, например, «СКАЖИ СТРАХУ НЕТ», «СПИКЕР-ТРЕНИНГ», «ГЕНЕРАТОР ИДЕЙ». В то же время, не будет ничего пло-

хого, если вы пройдете и эти тренинги, так как они только улучшат ваши коммуникативные навыки.

Последовательность, в которой вы будете их проходить, лучше оставить именно той, в которой они изложены, так как она позволяет наиболее мягко войти в нужный настрой, двигаться, так сказать, поэтапно. Каждый тренинг является своеобразной подготовительной ступенькой к следующему. Это позволяет наиболее эффективным образом двигаться по пути усовершенствования своих переговорных навыков.

# **ШЕСТЬ ЭТАПОВ ПЕРЕГОВОРОВ – ШЕСТЬ БАЗОВЫХ ПРАВИЛ**

Позволю себе в данной главе немного поговорить о шести базовых принципах, этапах переговоров. Многие из вас, возможно, читали мою книгу «Навык номер дин. Переговоры в бизнесе и жизни», где я подробно описал базовые принципы, позволяющие проводить переговоры наиболее эффективно, учитывая интересы обеих сторон, с достижением синергии отношений. При работе с клиентом эти принципы дают вам постоянного клиента, а не разовую сделку, что само по себе очень важно в продажах. В этой главе я лишь резюмирую основные моменты, потому что считаю важным проговорить именно то, на чем базируются эффективные переговоры, прежде чем переходить к нюансам, техникам влияния, определенным инструментам. И так как данная книга написана для риэлторов, то примеры в основном будут из практики агентов по недвижимости.

## **ЭТАП ПЕРВЫЙ. ДЕРЖИТЕ ЛОГИКО-ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ РАВНОВЕСИЕ**

Проводя тренинги, я часто задаю вопрос: «Как вы считаете, какой самый первый этап переговоров?» И многие отвечают: «Услышать оппонента!». Да, это очень важно, но это второй этап. Вы не сможете услышать своего оппонента, пока не приведете свои собственные эмоции и логику в равновесие. Замечали, что ссоры часто случаются на пустом месте. Муж и жена поругались из-за того, что первый слишком сухо поговорил с ее мамой. Друзья спорили друг с другом из-за политики в течение получаса, после чего месяц не разговаривали друг с другом. Продавец потерял клиента из-за того, что обиделся, когда последний сказал, что не доверяет его словам. Риэлтор так отстаивал свою точку зрения о стоимости квартиры продавца, что не услышал, почему продавцу необходима именно эта сумма. И этот список можно продолжать и продолжать!