БИБЛИОТЕКА КОУЧА
НИКОГДА НЕ ПОКАЗЫВАЙТЕ ЭТО ВАШИМ КЛИЕНТАМ

Несложный клиент

Или как коуч работает
с амбициозными, странными, мощными,
но не всегда удобными клиентами

Автор Елена Зубкова
CEO Advisor, супервизор, PBC

Елена Зубкова

Несложный клиент, или Как коуч работает с амбициозными, странными, мощными, но не всегда удобными клиентами

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=72453076
SelfPub; 2025

Аннотация

Это не методическое пособие и не инструкция.

И тем более – не одобренный учебным центром гайд.

Это книга-практика.

12 реальных ситуаций, с которыми сталкивается коуч, когда идёт в премиум-сегмент – туда, где деньги большие, а ставки выше.

Здесь вы не найдёте «правильных техник». Зато увидите, что происходит, когда клиент – сильнее, резче, амбициознее ваших привычных клиентов. Когда он молчит, проверяет, давит, или, наоборот, тонет в хаосе и хочет, чтобы его спасли.

Эта мини-книга не даёт «универсальных ответов». Но она поможет вам задать правильные вопросы – себе. Про ваш стиль. Про силу. Про цену. Про контракт с собой.

Для коучей, которые хотят знать правду, которая прячется за фасадом дорогого коучинга. Прочтите. Почувствуйте. И решите – вы всё еще хотите туда, где ставки выше?

Содержание

Глава 1. А у меня нет запроса 7
Глава 2. Цена озвучена. Никто не дышит 10
Глава 3. Я не верю в коучинг, но решил попробовать 14
Конец ознакомительного фрагмента. 17

Елена Зубкова
Несложный клиент, или Как коуч работает с амбициозными, странными, мощными, но не всегда удобными клиентами

Вступление

Это не методическое пособие. Не «лайфхаки от коуча премиального сегмента».

Это 12 ситуаций, в которых я либо держалась – либо училась держаться сама.

Каждая из них реальна, некоторые из этих ситуаций повторялись не единожды. Каждая – такая, о которой вам не расскажут на обучении. Потому что на обучении учат быть хорошим правильным кочуем. А жизнь коуча в премиуме – это не про хорошесть. Это про то, что ты делаешь в нестандартных ситуациях, когда, например, клиент ведет себя не по учебнику. Когда молчит. Взрывается. Проверяет. Когда не даёт себе подойти к ресурсу – и тебе подойти к себе.

Эта мини-книга – не для того, чтобы вы учились «продавать дороже». И не для того, чтобы вы «отточили навык работы с сильными клиентами». Она – для того, чтобы вы наконец увидели себя – в ситуациях, где никакой сертификации не хватит.

Когда вы сливаетесь, потому что боитесь потерять. Где вы прогибаетесь, потому что «ну он же умнее, он же директор, он же миллиардер». Где вы уходите в правильность или отчуждение, когда на вас орёт истероид. Где вы прячетесь за метод, вместо того, чтобы быть человеком.

Я знаю, что моё мнение могут захейтить. Сказать, что «слишком резко», «слишком непрофессионально», «где этические стандарты». Но мне уже всё равно.

Потому что эти кейсы не про методику, а про реальность.

Быть. Видеть. Ошибаться. Злиться. Говорить. Удерживать. Уходить.

Это книга-позиция. И если вы узнаете в ней себя – добро пожаловать. Если нет – можете не объяснять.

P.S. Когда в последний раз вы говорили вслух, что клиент вас выбил из колеи? А когда последний раз смотрели в пустой Zoom и думали: «ну и слил красиво»?

Вот об этом и поговорим.

Глава 1. А у меня нет запроса

или когда «пора что-то менять» – это всё, что может сказать взрослый человек и это уже запрос

– У меня запроса как такового нет. Просто чувствую, что пора что-то менять. Но не понимаю, что.

На секунду я подумала – это будет разговор о будущем, а это оказался монолог о том, как потерялся в настоящем. И вот с этого монолога у нас должна была начаться стратегическая сессия.

Раньше я бы кинулась формулировать вместе с клиентом. Построила бы воронку из вопросов, начала бы собирать хоть что-нибудь, что звучит как «цель». Просто чтобы не повисло это неловкое: *«я не знаю, чего хочу»*.

Но теперь – не спешу. Запрос «пора что-то менять» – это как звонок от бывшего. Ты вроде готов к разговору, но на самом деле – не понимаешь, зачем он пришёл, и что ты должен с этим делать. Часто за такими словами – просто растерянность. Или вежливая маскировка: «Я не знаю, чего хочу» может значить: «Я больше не хочу того, что есть, но мне

страшно в этом признаться».

Что делаю я?

Спокойно. Без театра и без спасательных жилетов. Я не делаю вид, что понимаю больше, чем понимаю и не бегу выстраивать логическую цепочку.

Я могу уточнить:

– Как давно вы живёте с этим ощущением «пора»?

А могу сказать:

– Хорошо. Давайте пока просто останемся в этом ощущении. Без спешки его понять. Оно ведь к вам не просто так пришло?

И вот тут начинается настоящая сессия. Не в словах, а в смещении.

Клиент впервые смотрит на свою потерянность **как на пространство**, а не как на проблему.

Что я чувствую?

Если честно – иногда усталость или скуку от дня сурка. Потому что ты готова работать, а тебе говорят: *«я сам не знаю, зачем пришёл».*

Но в такие моменты я вспоминаю: Это не моя тревога. Это его неопределённость. И моя зрелость —выдержать её

рядом.

Что мог бы сделать коуч, который спешит?

Начал бы генерировать “возможные смыслы”.

Предложил бы набор готовых вариантов.

Или начал бы втягивать в “глубинную работу”, чтобы найти “истинную цель”.

Все эти стратегии – из лучших побуждений. Но на самом деле – от **собственного напряжения**. Когда коучу плохо в тишине – он начинает говорить. Когда страшно от неизвестности – он начинает структурировать. А когда спокойно – он просто остаётся, и создаёт точку, в которой у клиента может что-то **прорасти**, а не быть срежиссированным.

Вывод:

Клиенты без запроса – это нормально. Если вы не умеете быть с этим спокойно, вы будете превращать любую сессию в «спасение». А клиент будет чувствовать, что опять кто-то делает за него и у него это работать не будет.

Это не сложный клиент. Только если вы в себе устойчивее, чем ваш инструмент.

Глава 2. Цена озвучена. Никто не дышит

или что происходит в тишине после озвученной стоимости миллион+

– Стоимость работы: 1,5 миллиона за 3 месяца.
И тишина.

Он смотрит в камеру, я смотрю в камеру, проходит пять секунд, десять, двадцать. Он даже не мигает. Если бы это была я в 2017-м, я бы уже что-то бормотала, про ценность, про результат, про интенсивность. Выдала бы фразу в духе: «Вы ведь понимаете, это же не просто коучинг, это трансформация» (на слове «трансформация» обычно и клиенты, и я теряли последнюю нить реальности). Но теперь – нет. Теперь я знаю: первая тишина после цены – это не дискомфорт, это сцена.

Потому что что делает клиент?

Он **смотрит не на цену, он смотрит на вас.** Он прове-

ряет:

Насколько вы уверены в этой сумме?

Не стыдно ли вам за неё?

Не начнёте ли юлить?

Вы сами – внутри этой цифры или нет?

Это не про “дорого” и не про “подумать”. Это про то, **насколько вы способны выдержать вес своих слов.**

Раньше бы я начинала что-то добавлять.

– Там 3 месяца, почти без выходных…

– Это индивидуальный формат, работа 1:1…

– Я веду не больше 2 клиентов параллельно…

И всё это звучало бы как извинение.

Потому что когда коуч **не выдерживает собственную цену в тишине**,

он начинает **оправдывать её словами**. И тогда клиент видит перед собой не профессионала в коучинге, а только продавца. В тот раз, когда клиент молчал 20 секунд, я тоже молчала. Я не испытывала неловкости, потому что я не была “в долгу” за собственный ценник. Это не была цена «на вырост» и не «челлендж», чтобы посмотреть, купит ли. Это была цена, **в которую я реально оцениваю свой вклад в человека.**

Через 21 секунду он сказал:

– Дорого. но чувствую, что надо.

– Да, – ответила я. – Это нормально: цена – это способ клиента почувствовать собственное решение.

Что чувствует коуч в этот момент?

Если вы – честно, по-человечески – **вылетаете из себя** в момент озвучивания, если чувствуете, что **нужно срочно «продать»**, значит, цена для вас – **не инструмент, а вызов**. Это как с обувью: если жмёт – это видно.
Какими бы уверенными ни были слова – клиент чувствует: **внутри вы не выдерживаете.**

Что делать?

Проверить:

Вы вообще **сами себе платили бы такие деньги?**

Можете ли вы **без слов стоять за стоимостью своей работы?**

Или вы говорите это, а внутри сами хотите себя убедить?

Вывод:

Цена в коучинге – не про деньги – это **лакмус на ваш центр.**

Если вы спешите «закрыть» клиента – он не откроется.
Если вы нервничаете – он почувствует слабину.
Если вы спокойно молчите – он услышит свою готовность.

Это не сложный клиент. Только если вы умеете молчать, когда хочется объясниться.

Глава 3. Я не верю в коучинг, но решил попробовать

или зачем клиенты приходят к вам с недоверием – и как не впасть в оправдание

Клиент говорил максимально скептически:
– Я не особо верю в коучинг. Но мне тебя рекомендовали. Хочу попробовать.

И всё. Ни запроса, ни целей, ни веры – одна “рекомендация”. Раньше бы я почувствовала себя как минимум **на собеседовании**. Где тебя оценивают, но пока даже не уверены, что ты нужен.

Раньше я бы начала «доказывать пользу». Или спасать профессию от его скепсиса. Или, чего хуже – пытаться ему **понравиться**. Теперь – нет. Теперь я спокойно смотрю на такого клиента и думаю: **«А ты, похоже, всё-таки в чём-то веришь. Раз дошел до этого созвона»**.

Почему они так говорят?

Такие клиенты приходят **не за коучингом, о**ни приходят за **персональным усилением**. За возможностью **двигаться быстрее, видеть шире, принимать точнее.** А слово «коучинг» для них – это как упаковка. Как тюбик с неясным составом, на котором написано «вроде работает». Они не обязаны в него верить.

Они верят **в рекомендации, в силу, в конкретных людей**.

И если ты **пытаешься им продать коучинг как метод** – ты уже идешь в сторону тупика.

Что делаю, чего я не делаю?

Я не начинаю рассказывать, что коучинг – это не советы, а вопросы.

Я не цитирую ICF, ICTA и др., и не описываю компетенции.

Я говорю:

– Окей. Вам не нужно верить в коучинг. Важно другое – готовы ли вы работать со мной? Если да – мы начнём. А результаты, как правило, убеждают сильнее разговоров.

Что чувствую я?

Сейчас – спокойствие. Потому что я **больше не ассоциирую себя с профессией как с идеологией.** Коучинг – это не культ, это инструмент. И когда ты перестаёшь защищать инструмент – ты начинаешь **видеть человека**

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.