

НЕЙРОЛИНГВИСТИЧЕСКОЕ ПРОГРАММИРОВАНИЕ



НЛП ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ ПРОДАЖНИКОВ

Виталий Гурьев

Виталий Гурьев

НЛП для начинающих

продажников

<https://litres.ru/74445707>

SelfPub; 2026

Аннотация

Книга написана для тех, кто только вчера пришёл в продажи и пока не знает, как подойти к клиенту, не провалив первую же фразу. В отличие от продвинутых руководств, здесь нет сложных многоуровневых стратегий — только базовые НЛП-инструменты, которые работают с первого дня: подстройка по темпу речи, три вопроса мета-модели для выявления потребности, один рефрейминг на возражение «дорого». Каждая глава построена как разбор одной типичной ситуации: холодный звонок, встреча у клиента, дожим после «я подумаю», работа с секретарём-привратником. Читатель получает готовые речевые скрипты с пометками, где именно меняется интонация, где пауза, где подстройка по позе. Итог — уверенный старт в профессии без страха «мне откажут» и без ощущения, что ты кому-то навязываешься.

Содержание

Глава 1. «Мне откажут» — и это нормально.	4
Перенастройка мышления перед первым звонком	
Конец ознакомительного фрагмента.	20

Виталий Гурьев

НЛП для начинающих продажников

Глава 1. «Мне откажут» — и это нормально. Перенастройка мышления перед первым звонком

Вы держите телефон в руке, номер уже набран, палец завис над зелёной кнопкой вызова — и в этот момент внутри что-то сжимается так, будто вы стоите на краю обрыва, а не за рабочим столом в обычном офисе. Плечи непроизвольно ползут вверх, челюсть стискивается, дыхание становится коротким и поверхностным, как будто воздух поступает не в лёгкие, а застревает где-то на уровне горла. Вы понимаете, что нужно просто нажать кнопку и сказать «добрый день», ничего сверхъестественного, никакой угрозы жизни, однако тело реагирует так, словно впереди не разговор с незнакомым человеком, а прыжок в ледяную воду. Знакомо ли вам это ощущение? Если да, значит, вы находитесь ровно в той точке, где начинается путь каждого человека, решившего заняться продажами, и именно с этой точки мы будем двигать-

ся дальше, спокойно и без героизма.

Страх отказа — это не признак слабости, не отсутствие характера и не доказательство того, что профессия вам не подходит. Это совершенно естественная реакция психики, которая тысячелетиями училась избегать ситуаций социального исключения. Для древнего человека отвержение племенем означало буквальную гибель, поэтому мозг до сих пор воспринимает слово «нет» от незнакомца как сигнал опасности, пусть и ложный. Когда вы впервые набираете номер потенциального клиента, ваш внутренний механизм выживания реагирует так, будто вы просите не о пятиминутном разговоре, а о праве остаться в стае. Отсюда и телесные проявления: зажатые плечи, которые бессознательно защищают шею, поверхностное дыхание, которое мобилизует мышцы для бегства, заученная, деревянная интонация, потому что мозг переключается в режим воспроизведения заготовленного текста, отказываясь импровизировать. Вы превращаетесь в автоответчик, который сам себя боится, и клиент на другом конце провода мгновенно считывает эту зажатость, потому что голос выдаёт напряжение точнее любых слов.

Замечали ли вы, что когда вы разговариваете с другом или близким человеком, голос звучит свободно, интонация живая, паузы естественные, а тело расслаблено? Разница между тем разговором и холодным звонком клиенту заключается не в ваших навыках и не в артикуляции, а исключительно во внутренней установке, с которой вы поднимаете трубку. По-

ка внутри звучит мысль «меня сейчас отвергнут», тело будет реагировать как на угрозу, и никакой заученный скрипт это не перекроет. Именно поэтому первая и самая важная работа начинающего продавца происходит не в момент разговора, а до него, в тихой перенастройке собственного мышления. Мы не будем бороться со страхом, подавлять его или делать вид, что его нет, потому что подавленный страх никуда не девается, а лишь меняет форму, превращаясь в зажатый голос и скомканные фразы. Мы будем работать с ним иначе: признавать, разбирать на части и заменять ту установку, которая его порождает.

Первое, что необходимо сделать, — это изменить значение слова «нет» в вашей внутренней системе координат. Когда клиент говорит «мне неинтересно», «пришлите на почту» или «я занят», новичок слышит в этом личное отвержение: вы мне не нужны, вы мне не нравитесь, вы тратите моё время. Однако если посмотреть на ситуацию без эмоциональной призмы, картина выглядит совсем иначе. Человек на другом конце провода не знает вас, не видел вашего лица, не слышал вашей истории, он не может отвергнуть вас как личность, потому что для него вы в эту секунду — просто голос, предлагающий решение в момент, который может быть совершенно неподходящим. У клиента идёт совещание, он только что получил неприятное письмо от своего руководителя, у него болит голова, бюджет на квартал уже закрыт, или он просто не в настроении разговаривать с незнакомцами.

Слово «нет» направлено не на вас, а на предложение, сделанное в неудачный момент времени, и это принципиальное различие меняет всё. Попробуйте прямо сейчас произнести вслух: «Этот человек отказал не мне, а предложению в эту конкретную минуту», и вы почувствуете, как напряжение в плечах чуть ослабевает, потому что угроза становится менее личной, а значит, менее пугающей.

Следующий шаг — замена базовой рамки, с которой вы входите в разговор. Большинство новичков садятся за телефон с установкой «я должен продать», и эта установка превращает каждый звонок в экзамен, где есть только два исхода: сдал или провалился. В такой логике любое «нет» воспринимается как двойка, и страх накапливается с каждым гудком. Представьте вместо этого другую рамку: «я не продаю, я выясняю, подходим ли мы друг другу». В этой формулировке нет проигравшего, потому что задача звонка — не уговорить, а понять, есть ли совпадение между тем, что вы предлагаете, и тем, что человеку нужно. Если совпадения нет, вы спокойно закрываете разговор и идёте дальше, и это не провал, а нормальный результат исследования. Вы же не расстраиваетесь, когда примеряете куртку в магазине и понимаете, что размер не ваш, вы просто вешаете её обратно и берёте следующую. Точно так же работает холодный звонок: вы примеряете своё решение к ситуации клиента, и если не совпало, это информация, а не приговор. Такая рамка снимает с ваших плеч груз ответственности за чужое решение

и возвращает вам позицию равного участника разговора, а не просителя.

Теперь поговорим о технике, которая звучит парадоксально, но работает безотказно: намеренное проговаривание худшего сценария. Перед первым звонком в вашей голове обычно крутится размытая тревога, не имеющая чёткой формы, и именно эта размытость делает страх огромным, потому что неопределённое пугает сильнее конкретного. Сядьте удобно и вслух, именно вслух, а не про себя, опишите самый страшный исход звонка. «Клиент бросит трубку. Что произойдёт дальше? Ничего. Никто не узнает, никто не запомнит, никто не придёт на работу завтра и не скажет, что вы неудачник. Я положу трубку, выдохну и наберу следующий номер». Проговорите это медленно, с паузами, и вы обнаружите, что худший сценарий оказывается на редкость скучным и безобидным. Тревога питается неопределённостью, и когда вы даёте ей конкретную, детализированную картинку, она сдувается, потому что мозг видит: катастрофы нет, есть просто неловкие пять секунд тишины после гудков. Делайте это упражнение перед первой серией звонков каждый день в течение недели, и вы заметите, как страх из парализующего превращается в лёгкое волнение, которое даже помогает собраться.

Отдельная тема, которая отравляет жизнь новичку не меньше страха перед звонком, — это внутренний диалог после разговора. Вы положили трубку, и в голове немедленно запускается мысленная жвачка: «я сказал глупость», «нужно

было иначе ответить», «он подумал, что я навязчивый», «я запнулся на второй фразе, и всё пошло не так». Эта жвачка не имеет никакого отношения к реальности, потому что клиент забыл о вашем звонке через тридцать секунд после того, как положил трубку, он не прокручивает в голове ваши запинки и не оценивает вашу интонацию. Однако ваш мозг устроен так, что после стрессовой ситуации он автоматически запускает процесс анализа, и если не дать ему конкретную задачу, он будет бесконечно прокручивать одни и те же три секунды разговора, раздувая их до масштабов катастрофы.

Способ остановить эту жвачку прост, хотя и требует дисциплины: сразу после завершения звонка вы фиксируете вслух или на бумаге одну фразу: «Разговор закончен, результат зафиксирован, я перехожу к следующему». Не анализируете, не пережёвываете, не ищете, что сказать лучше, а констатируете факт завершения и переключаете внимание на следующий номер в списке. Если мысль «я сказал глупость» всё-таки возвращается через минуту, вы не спорите с ней, а говорите себе: «Это просто мысль после стресса, она не отражает реальность», и возвращаетесь к работе. Со временем мозг привыкает к этому алгоритму и перестаёт запускать бесконечный анализ, потому что вы не даёте ему топливо в виде внимания и эмоциональной реакции.

Существует ещё одно правило, которое на первый взгляд кажется контринтуитивным, но спасает новичка от паралича

подготовки: не готовьтесь к звонку дольше, чем длится сам звонок. Холодный звонок в среднем занимает от тридцати секунд до двух минут, и если вы тратите десять минут на то, чтобы прокрутить в голове все возможные варианты ответа, вы не готовитесь, а накручиваете себя. За эти десять минут мозг успеет смоделировать двадцать сценариев отказа, и к моменту набора номера вы будете уже измотаны воображаемыми сражениями, которые никогда не произойдут. Правило звучит так: тридцать секунд на подготовку — одна минута на разговор. За тридцать секунд вы делаете ровно три вещи: вспоминаете имя клиента, формулируете повод звонка одной фразой и делаете один глубокий выдох. Всё. Не нужно проговаривать скрипт пять раз, не нужно представлять, что клиент скажет, не нужно репетировать интонацию перед зеркалом. Чем меньше разрыв между подготовкой и действием, тем меньше пространства для тревоги, и тем естественнее звучит ваш голос, потому что он не успевает зажаться в тиски самоконтроля. Это правило особенно важно в первые две недели работы, когда каждый звонок кажется подвигом, и именно здесь закладывается привычка действовать быстро, не застревая в бесконечном обдумывании. О том, как именно выстроить структуру первых секунд разговора, мы подробно поговорим в главе четыре, а сейчас важно зафиксировать сам принцип: короткая подготовка, быстрое действие, переход к следующему контакту без самокопания.

Теперь давайте поговорим о ещё одном важном разделе-

нии, без которого страх отказа будет возвращаться к вам снова и снова, несмотря на все предыдущие техники. Вы — не ваш продукт, и отказ в покупке не является оценкой вас как человека. Эта мысль кажется очевидной, когда вы читаете её в книге, сидя в удобном кресле, однако в момент, когда клиент бросает трубку или говорит резкое «нет», она куда-то испаряется, и внутри возникает ощущение, будто отвергли лично вас, ваш голос, ваше лицо, ваше право занимать место в этом мире. Происходит это потому, что новичок в первые недели работы неосознанно сливается со своим предложением: если продукт не купили, значит, я недостаточно убедителен, значит, я не справляюсь, значит, я не подхожу для этой профессии. Такое слияние абсолютно естественно, ведь вы вкладываете в каждый звонок свою энергию, своё внимание, свои тридцать секунд жизни, и когда этот вклад отбрасывают, возникает чувство личной потери.

Разделить себя и продукт — значит признать простую истину: клиент принимает решение на основе десятков факторов, большинство из которых не имеют к вам никакого отношения. У него может быть заморозка бюджета, смена руководства, внутренняя политика компании, личный опыт негативного сотрудничества с другой фирмой из вашей отрасли, наконец, просто плохое самочувствие в конкретный вторник. Вы не знаете и никогда не узнаете полный набор этих факторов, поэтому принимать отказ на свой счёт так же бессмысленно, как обижаться на дождь за то, что он по-

шёл именно в момент вашей прогулки. Попробуйте перед первым звонком каждой новой серии произнести вслух: «Я предлагаю решение. Если оно не подходит, это информация о ситуации клиента, а не обо мне». Эта фраза не волшебная таблетка, но если повторять её каждый день в течение двух недель, она постепенно встраивается во внутреннюю логику и перестаёт быть набором слов, становясь автоматической реакцией.

Следующий инструмент, который я настоятельно рекомендую ввести в практику с первого же рабочего дня, — это дневник маленьких побед. Новичок в продажах обычно ведёт подсчёт отказов, потому что мозг в состоянии тревоги фиксирует негатив в пять раз ярче, чем позитив: вы можете провести десять хороших разговоров и один, где клиент нагрубил, и вечером будете вспоминать именно того грубого клиента, а не девять нормальных. Дневник маленьких побед переворачивает эту оптику. Каждый вечер, перед тем как закрыть ноутбук, вы записываете три конкретные вещи, которые сегодня получились. Не «я молодец», не «был хороший день», а максимально конкретные формулировки: «сказал фразу про логистику, и клиент не бросил трубку», «сделал паузу после вопроса и дослушал до конца», «не стал оправдываться, когда мне сказали дорого, а просто спросил про бюджет».

Эти три пункта занимают две минуты, однако их эффект накапливается: через неделю вы перечитываете записи и ви-

дите, что у вас есть два десятка маленьких побед, двадцать моментов, где вы справились, где ваш голос звучал ровно, где вы не запнулись. Мозг постепенно начинает искать эти моменты в течение дня, потому что знает: вечером их нужно будет записать. Тревога не исчезает полностью, но она перестаёт быть единственным, что вы видите по итогам рабочего дня. Поначалу может казаться, что побед нет, что день состоял из одного отказа и четырёх гудков без ответа. В таком случае записывайте микро-действия: «набрал номер, хотя хотел отложить», «сказал добрый день без извинений», «положил трубку и сразу перешёл к следующему контакту». Для первой недели этого достаточно, и это уже победа над тем параличем, который мы разбирали в начале главы.

Переходя к телесной стороне подготовки к звонку, хочу остановиться на том, что я называю «сброс-позицией». Это короткий физический ритуал, который занимает пятнадцать секунд и выполняется непосредственно перед набором номера. Смысл его в том, чтобы прервать телесный паттерн тревоги, который мы обсуждали ранее: зажатые плечи, поверхностное дыхание, сжатую челюсть. Вы встаёте из-за стола или, если работаете стоя, просто выпрямляетесь. Ставите ноги на ширину плеч, чтобы почувствовать опору под собой, и делаете три выдоха, каждый из которых длиннее вдоха: вдох на три счёта, выдох на пять. Этот простой приём переключает нервную систему из режима мобилизации в режим покоя, потому что длинный выдох активирует парасим-

патическую систему, отвечающую за расслабление. Затем вы опускаете плечи вниз, сознательно, с усилием, будто стряхиваете с них невидимый груз, и слегка улыбаетесь. Улыбка может быть минимальной, не на весь рот, просто лёгкое поднятие уголков губ. Зачем это нужно? Когда вы улыбаетесь, голос меняется: в нём появляется теплота и мягкость, которые невозможно подделать интонационно, если мышцы лица напряжены. Клиент на другом конце провода не видит вашего лица, но слышит разницу между голосом человека с расслабленными губами и голосом человека со сжатыми челюстями. Первый звучит как разговор, второй — как доклад.

Делайте эту сброс-позицию перед каждым звонком в первые две недели, даже если кажется, что вы уже успокоились. Ритуал создаёт якорь: тело запоминает последовательность действий, и через некоторое время сам факт того, что вы поставили ноги на ширину плеч и выдохнули, будет автоматически запускать состояние спокойствия, потому что мозг свяжет эту физическую позу с успешным опытом разговоров.

Отдельно скажу о том, почему улыбка должна появляться до набора номера, а не после того, как вам ответят. Когда вы набираете номер с хмурым, сосредоточенным выражением лица, ваш голос уже несёт в себе напряжение, и первые полсекунды после соединения, пока вы ещё не произнесли ни слова, клиент считывает эту напряжённость. Если же вы улыбнулись заранее, первый звук, который вы издадите,

будет окрашен расслаблением и доброжелательностью, даже если вы скажете всего лишь «добрый день». Это не манипуляция и не притворство: вы не изображаете радость, которой нет, вы просто снимаете лишний мышечный зажим, который мешает вашему голосу звучать естественно. Точно так же, как вы потягиваетесь утром, чтобы размять затёкшую спину, вы улыбаетесь перед звонком, чтобы размять затёкший голосовой аппарат.

Теперь перейдём к практическим упражнениям, которые закрепляют всё, о чём мы говорили в этой главе.

Первое и, возможно, самое непростое для новичка упражнение — запись собственного голоса на диктофон. Включите запись на телефоне и произнесите вслух ту фразу, с которой вы планируете начинать звонок: «Добрый день, Алексей Сергеевич, это Мария, компания Логистик Про, звоню по вопросу оптимизации доставки для вашего склада». Произнесите её три раза подряд и прослушайте. Первое, что вы заметите, — это насколько ваш голос в записи отличается от того, что вы слышите у себя в голове. Это нормально и связано с физиологией восприятия звука, не пугайтесь. Второе, на что стоит обратить внимание: слышна ли в записи зажатость, звучит ли интонация как утверждение или как вопрос, есть ли пауза после имени клиента. Прослушайте запись и отметьте одно конкретное место, которое хочется исправить: слишком быстрый темп, проглоченная пауза, извиняющаяся интонация на слове «звоню». Запишите ещё раз, учиты-

вая эту корректировку, и сравните. Делайте это упражнение каждое утро в течение первой недели, по три-четыре минуты, и вы удивитесь, насколько быстро голос перестаёт быть деревянным, потому что вы даёте ему привыкнуть звучать вслух, а не только в голове.

Второе упражнение направлено на снятие страха перед самим словом «нет» и звучит оно непривычно: проговаривание отказов вслух. Встаньте перед зеркалом или просто в пустой комнате и произнесите вслух, чётко и без стеснения, десять вариантов отказа, которые вы можете услышать от клиента. «Мне неинтересно». «Пришлите на почту». «Я занят». «Нам ничего не нужно». «У нас уже есть поставщик». «Я подумаю». «Это дорого». «Перезвоните через полгода». «Не тратьте моё время». «До свидания». Произносите каждую фразу медленно, вслушиваясь в неё, и после каждой делайте паузу в три секунды, позволяя себе просто услышать эти слова без эмоциональной реакции. Смысл упражнения в том, чтобы лишить слово «нет» заряда внезапности. Когда вы слышите отказ впервые в реальном звонке, он бьёт именно потому, что звучит неожиданно, как гром среди ясного неба. Когда вы произнесли его сами десять раз, он становится просто набором звуков, предсказуемым и не страшным. Вы уже знаете, как он звучит, вы уже были в этом пространстве, и в реальном разговоре мозг не включит сигнал тревоги, потому что ситуация будет ему знакома.

Третье и самое важное упражнение первой недели — се-

рия из пяти звонков «на отказ» без цели продать. Это задание может показаться странным: зачем звонить клиенту, если ваша задача — не продать? Смысл в следующем: пока вашей целью является продажа, каждый звонок несёт в себе риск неудачи, и страх парализует. Если же вы ставите себе задачу просто услышать отказ, задача меняется радикально: вам не нужно быть убедительным, не нужно дожимать, не нужно спасать разговор. Вы набираете номер, произносите открывающую фразу, даёте клиенту сказать «нет» и спокойно кладёте трубку. Всё. Задача выполнена, вы справились, вы набрали номер и услышали то, ради чего звонили. Первые два звонка будут самыми трудными, потому что тело по привычке будет сопротивляться. Третий и четвёртый пойдут легче, потому что вы уже убедились: ничего страшного не произошло, мир не рухнул, никто не рассмеялся вам в трубку. Пятый звонок вы, возможно, сделаете почти спокойно, и именно в этот момент внутри щёлкнет переключатель: отказ перестанет быть катастрофой и станет просто одним из вариантов развития разговора. После серии запишите в тот самый дневник маленьких побед три пункта: «набрал первый номер, хотя руки дрожали», «не извинился за звонок», «положил трубку и не стал прокручивать разговор в голове». Это и есть настоящие победы первого дня.

Хочу добавить к упражнению со звонками на отказ одну важную деталь. Когда клиент говорит вам «нет», не торопитесь класть трубку мгновенно, но и не пытайтесь переубеж-

дать. Дайте себе две секунды тишины, а затем скажите ровным, спокойным тоном: «Благодарю, что уделили время. Хорошего дня». Эта фраза не для клиента, она для вас: вы завершаете разговор на своей ноте, а не в момент, когда вас отбросили. Вы уходите сами, с достоинством, и это маленькое действие закрепляет в теле ощущение, что вы не жертва отказа, а участник разговора, который просто не совпал с ситуацией. Через несколько недель таких завершений вы заметите, что фраза «хорошего дня» стала такой же автоматической, как «добрый день» в начале, и это значит, что страх потери контроля над разговором отступил.

Подводя итог этой главы, хочу сказать вам одну вещь, которую, возможно, стоит прочитать дважды. Страх отказа не уйдёт навсегда. Даже через полгода, даже через год, перед важным звонком вы будете чувствовать лёгкое волнение, и это не значит, что вы не научились работать, это значит, что вам не всё равно. Разница между первым днём и сотым не в том, что страх исчезает, а в том, что он перестаёт управлять вашими действиями. Вы чувствуете волнение и всё равно набираете номер. Вы слышите отказ и всё равно переходите к следующему контакту. Вы произносите фразу неидеально и всё равно не застреваете в мысленной жвачке. Это и есть та самая перенастройка, о которой мы говорили: не устранение страха, а изменение отношений с ним. Вы больше не ждёте, когда станете бесстрашным, чтобы начать работать. Вы начинаете работать, будучи неидеальным, и именно в этом про-

цессе неидеальность постепенно сглаживается. Завтра вы наберёте свой первый номер, и он будет неуклюжим, и это нормально. Послезавтра — второй, и он будет чуть ровнее. Через неделю вы будете делать пять звонков подряд без остановки, и каждый из них будет немного лучше предыдущего. Не потому что вы вдруг стали другим человеком, а потому что вы дали себе право быть новичком и не требовали от себя совершенства с первой секунды. Об этом праве и о том, как именно выстроить первый разговор, чтобы вас не бросили на пятой секунде, мы подробно поговорим в следующей главе, где речь пойдёт о создании раппорта и подстройке. А пока — поставьте ноги на ширину плеч, выдохните длиннее вдоха, улыбнитесь и наберите номер. Не для того чтобы продать, а для того чтобы убедиться, что ничего страшного не произойдёт.

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.