

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



Управление впечатлением риелтора.

Спикер: Татьяна Поддубная



Татьяна Поддубная

⌚ тренер-эксперт по невербальным коммуникациям, языку тела и кинетике,
⌚ авиационный психолог,
⌚ преподаватель Авиашколы,
⌚ тренер-консультант по клиентскому сервису
Племянница, сестра и лучший друг риелторов





У вас не будет второго шанса произвести
Первое впечатление

НО!

*Изменив свое невербальное поведение,
Вы сможете
управлять отношением к себе*

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

A detailed anatomical illustration of a human brain in a lateral view. Three specific regions are highlighted with colored circles: a teal circle at the top representing the Neocortex, a purple circle in the center representing the Limbic System, and a red circle near the base representing the Reptilian Brain.

Неокортекс
Рациональное мышление,
язык и логика

Лимбическая система
Эмоции, память

Рептильный мозг
Бессознательное,
инстинкты, выживание

Чем хорош ваш товар?

Мне нравится ваш товар

Спасибо, ничего не надо!

ЭЙ!
ОТГАДАЙ МОИ
ТАЙНЫЕ ЖЕЛАНИЯ!

A close-up photograph of an iguana's head, showing its scales, eyes, and mouth, positioned next to a speech bubble.



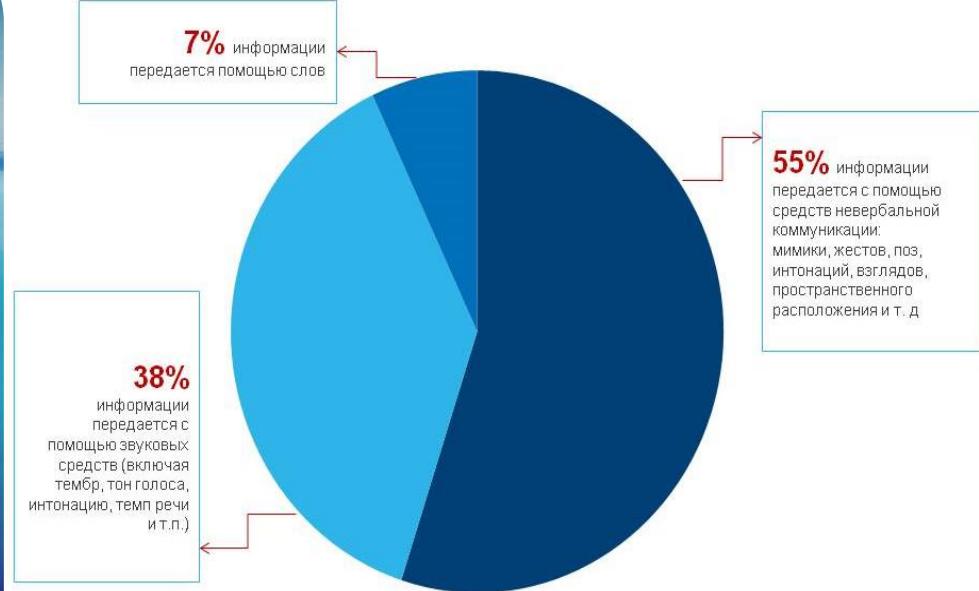
1. Свой – чужой
2. Опасен – не опасен.
3. Мужчина – женщина – пол не определяется
4. Статус: власть-деньги-отношения
высокоранговый,
среднеранговый,
низкоранговый



Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>





Впечатление - это субъективный опыт, возникающий в результате взаимодействия человека с внешним миром. Оно представляет собой комплекс чувств, мыслей и эмоций, формируемых при восприятии информации...





Управление впечатлением — это про продажи

- Клиенты оценивают риелтора за первые 7 секунд.
- Решения принимаются чаще не головой, а телом — через ощущение **доверия**.
- Впечатление формируется до слов. Невербалика сильнее аргументов.



Нам требуется
несколько секунд,
чтобы произвести
впечатление,
и целая жизнь,
чтобы его исправить

Коко Шанель (приписывается)



Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Уместность — ключ к доверию

- А это наш специальный риэлтор.
Кристально честный человек!



Доверие
к риелтору
влияет на
решения
клиента
сильнее,
чем цена объекта



— исследования Harvard Business
Review, 2015

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Формула «3 слоя»





Габитарный имидж — видимая оболочка,зывающая доверие.
Одежда, ухоженность, чистота = «визуальная метка» надёжности.





Кинетический имидж — язык тела: прямая осанка, уверенный
шаг, отсутствие суеты = восприятие уверенности





Критерии оценки КИ:

- ✓ скорость
- ✓ ритмичность
- ✓ объём
- ✓ завершённость
- ✓ простые и
многосоставные движения





На что обратить внимание:

- ✓ отрицающие, подтверждающие, дополняющие и замещающие жесты
- ✓ основные и сервисные процессы
- ✓ прямые и боковые движения
- ✓ открытые и закрытые позы



Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

- ✓ Конфликтогены
- ✓ Адаптеры
- ✓ Щиты
- ✓ Тяжелые движения
(принцип Золушки)
- ✓ Избыток СС
- ✓ Дефициты времени и
пространства
- ✓ Суэта

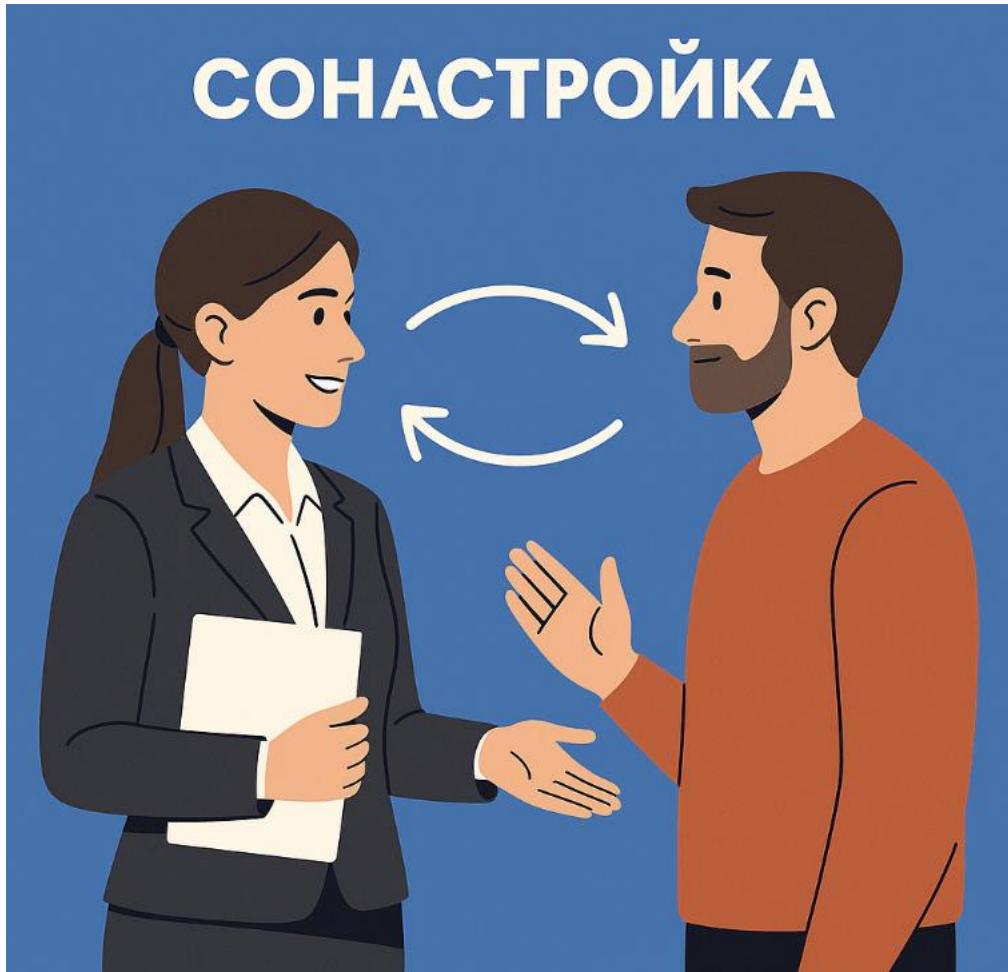
Ошибки:



Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>





Вербальный имидж — скорость, паузы, тембр.
Размеренная речь = власть и уверенность

КОНГРУЕНТНОСТЬ ВЕРБАЛЬНЫХ И НЕВЕРБАЛЬНЫХ СИГНАЛОВ



Согласованность информации, одновременно передаваемой
человеком верbalным и неверbalным способом.



Первое впечатление (самопрезентация)

1. Вербальный (речь) – первые 10 слов, которые мы говорим (имя, приветствие, тембр, громкость, скорость, интонация)
2. Визуальный (имидж, дресс-код) – наш внешний вид (одежда – соответствие месту, опрятность, стиль)
3. Невербальный (кинетический имидж) – наши жесты, позы, мимика (улыбка, взгляд, рукопожатие, осанка, подъем головы)
4. Манеры - знание этикета, правил поведения и умение соответствовать месту

Свой-чужой

Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Нет неправильного. Есть неуместное.





Продажи через создание атмосферы. Образ объекта

При просмотре клиент в первую очередь не думает, а ощущает

Дайте клиенту насытиться атмосферой, прочувствовать, максимально оттягивая момент включения логики

Меньше суеты и слов, больше спокойствия и ощущений

ДЕМОНСТРАЦИЯ ОБЪЕКТА ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ



Как вести клиента, куда ему вставать, на что смотреть — это решаете вы



Заранее разбейте квартиру на красные, жёлтые и зелёные зоны, спланируйте путь клиента



Если клиент пройдёт только по зелёным зонам, он с большой вероятностью приобретёт этот объект



Продажи через создание атмосферы. Образ объекта

- Заранее приходите на объект, до клиента.
- Подготовьте уютные мелочи, забота о клиенте.
- Помните о животном происхождении человека – запахи, освещение, вода, пища, шум.





Сервис – это не услуга, а внимание

Эмпатическое поведение считывается через микродвижения.

«Эмоциональный чек-ин»: зрительный контакт, кивок, пауза перед началом разговора — создают чувство внимания и участия.

Невербальные детали усиливают ощущение заботы: подавать воду с лёгкой улыбкой, жестом пригласить пройти — это не просто «манеры», это язык доверия



Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Сервис – это не услуга, а внимание к деталям

- Больше слушать, меньше говорить.
- Наблюдать.
- Сонастраиваться.
- Предугадывать вопросы и желания.
- Сервисные компоненты, напоминающие о вас с теплом и заботой.





Ненавязчивость, но настойчивость

- Принцип «мягкой рамки»: предлагается выбор, а не давление — это снижает сопротивление.
- Паузирование и открытый взгляд дают ощущение уважения.
- Тело, направленное на клиента под углом, без нависания — снижает тревожность и воспринимается как «сопровождение», а не « вторжение».

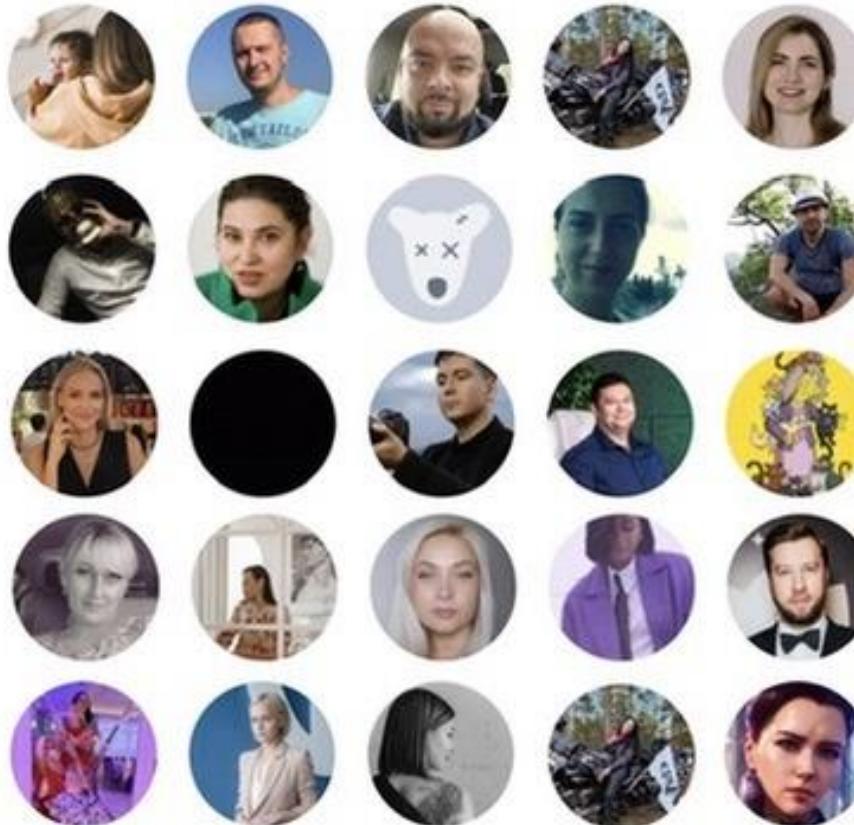


Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

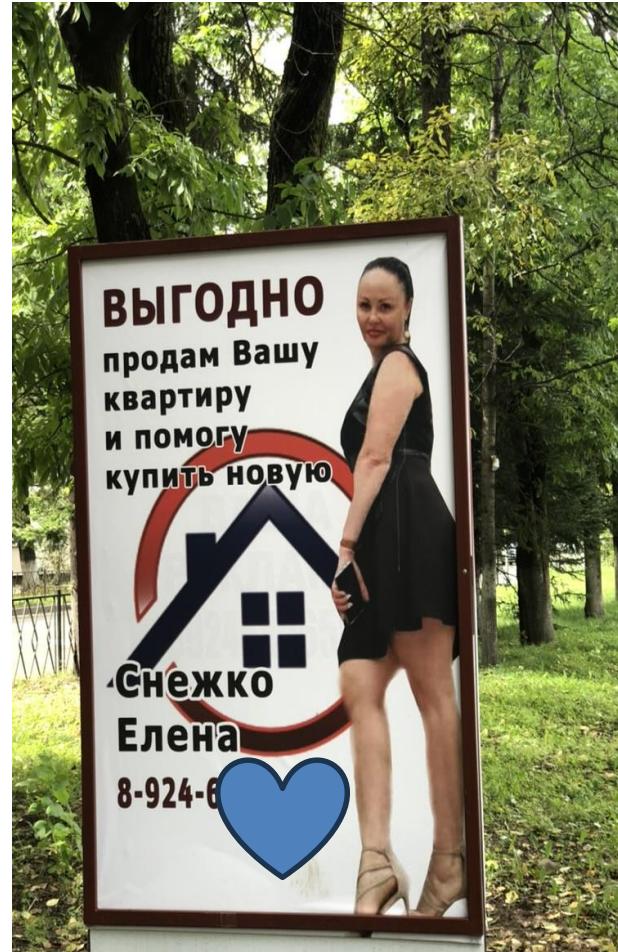
БОНУС – аватар в соцсетях



Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>



Каталог партнеров
по образовательной
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Спасибо за внимание!

Спикер: Татьяна Поддубная

