

УРОК №2: “ОТКРЫВАШКИ”: С КАКОЙ ФРАЗЫ НАЧАТЬ ДЕЛОВОЕ ЗНАКОМСТВО?



Первая фраза: как начать диалог?

Умение создавать возможность “из ничего” всегда очень ценилось во всех профессиональных сферах жизнедеятельности.

Футболисты, создающие голевые моменты, продажники, приносящие новые крупные контракты, а также маркетологи, придумывающие новые «шедевры» - все они на вес золота в своих организациях и, как правило, стоят очень дорого.

То же самое и в общении: для нетворкера создавать новые знакомства, а вернее создавать благоприятную атмосферу первого диалога из, на первый взгляд, ситуаций, не располагающих к общению, - искусство.

В этом документе я собрал сборник своих лучших «первых фраз», которые использую постоянно на практике, и многие из которых - авторская методика.



Грибов Михаил

- CEO, NetworkKing
- Менеджер по развитию бизнеса компании-лидер IT рынка России
- Эксперт по нетворкингу, приглашенный спикер крупных региональных форумов по всей России

1) Просьба/одолжение

Задача. Сформировать некую проблематичную ситуацию для самого себя и вовлечь в ее решение другого человека.

Пример. Вы на конференции. Получили бейдж участника и не знаете, куда идти дальше. Волонтеров и организаторов поблизости не видно, но видите рядом несколько участников так же ищущих какой-то маршрут. Отлично! Подойдите и начните следующий диалог:

- *“Прошу прощения, а Вы случайно не знаете, как попасть в зал Б? Бейдж выдали, а куда идти не сказали...”*

Развитие диалога:

- *“Хм... Секунду... Смотрите, зал Б – это вроде там (объясняет, где)”*

- *“Понял, спасибо! Ой, а Вы случайно не туда идете? А то ориентируюсь плоховато...”*

- *“Нет, мне в зал А.”*

- *“Понял. А! Там вроде Тинькофф выступает...”*

- *“Да, верно.”*

- *“Опять наверно свой банк втирать будет...”*

- *“Да нет, думаю что ...”*

(Дальше разговор может повернуться в обсуждение спикера, и Вы уже вполне имеете возможность вставить свое «А меня Сергей зовут!»)

В чем идея?

Наша главная задача - это растягивать «безликий» диалог (т.е. диалог, где мы не знаем ни имен, ни его участников) как можно дольше. В ходе такой перепалки слов наш собеседник чувствует себя непринужденно, так как мы от него ничего не требуем и не заставляем знакомиться, а просто вводим в

привычную для него социальную ситуацию: “Я заблудился, не подскажите, как пройти?”, чтобы впоследствии вот-вот представиться.

Возможно, мы и знаем как пройти в зал Б, но мы специально придумываем эту проблему, чтобы дать некий старт коммуникации и поставить собеседника в привычную для него социальную ситуацию.

Другие примеры:

В офисе:

- *“Прошу прощения, тут принтер заживало... Не знаете как с этим справиться?”*

В лифте:

- *“Так... А “Газпром” на каком этаже? Прошел турникет, а спросить, куда идти, не спросил...”*

В детском саду:

- *“Девушка, а не знаете где тут детей забирают?:)”*

Для того, чтобы этот инструмент работал максимально эффективно, я рекомендую заранее продумать несколько вариантов дальнейшего развития диалога. Порой, от незнания, что говорить дальше, вложенные до этого усилия в первую фразу будут потрачены зря, а знакомство - скомкано.

Резюме:

Старайтесь во всем находить реалистичные проблемные ситуации. Не решайте их сами, а дайте возможность другим людям помочь Вам в этом, даже если Вы знаете, что ответ очевиден. Чем очевиднее проблема, тем легче Ваш собеседник воспримет Вашу просьбу (как пройти в библиотеку) и тем легче Вам просчитать ход развития диалога, чтобы впоследствии выйти на стадию «знакомство».

2) Мнение

Задача: метод очень похож с предыдущим, только в этом случае нет никакой проблемы. Вы просто хотите узнать мнение человека на ту или иную ситуацию, чтобы принять какое-то решение впоследствии.

Пример. Стоите в магазине типографии в очереди и думаете, какую бумагу выбрать для визитки. Видите, что сзади деловой мужчина в костюме приуныл. Отлично! Развернитесь и создайте следующий диалог:

-*"Прошу прощения, а может Вы мне подскажете..."*

Дальнейшее развитие:

-*"Эм... Что случилось?"*

(*Вряд ли он скажет: - "нет, оставьте меня в покое..."*)

-*"Не специалист в этом, но может у Вас опыт был. Какую бумагу лучше выбрать для визитки?"*

-*"Ну зависит от таких-то и таких-то параметров."*

-*"У меня вот так и вот так вот."*

-*"Ну тогда лучше ..."*

(Дальше диалог может перейти в мини-консультацию, после чего Вы легко переводите «безликий» диалог в знакомство)

Переход к знакомству:

-*"Здорово! Большое Вам спасибо! А Вы наверно этим занимаетесь?"*

-*"Да не за что! Нет, совсем нет... Я юрист!"*

-*"То есть если что, то к Вам еще и за юридической консультацией можно?"*

-*"Да, почему нет!"*

-*"Отлично! Меня Михаил зовут кстати..."*

(Дальше суете визитку и говорите питч из 2 предложений, а дальше слушаете то же самое в ответ. Знакомство сделано)

В чем идея?

Основной принцип здесь – это аккуратное привлечение внимания собеседника со словами извинения, короткая обрисовка ситуации почему вы его тревожите и Ваш вопрос.

Например:

- Прошу прощения, я тут платье не могу никак подобрать на выступление... Не подскажите какое лучше?»

или

- Извините, ради бога, а Вы не поможете... мы тут с коллегой среди стендов партнеров выбираем. Какой больше всего интересным оказался?»

Старайтесь всегда подбирать необходимый вопрос так, чтобы ответ на него не предполагал короткого ответа. Из серии «Не подскажите, как пишется слово единорог, через о или а?».

Как и с первым методом, необходимо придумать более комплексную ситуацию, которая вовлечет собеседника на некоторое время и создаст ситуацию комфортной и непринужденной «консультации». После чего знакомство будет вполне естественным.

Также еще дополнительным плюсом этого метода является то, что Вы 90% времени слушаете собеседника, что всегда очень приятно любому человеку, а также даете ему почувствовать себя в роли «эксперта» к чьему мнению прислушиваются.

Если еще и в итоге на основе его мнения будет принято финальное решение (в пользу такой бумаги или такого платья), то человеку вдвойне станет лестно и первое впечатление от вашего общения будет сугубо положительным.

3) Общий раздражитель

Метод, который поистине считаю авторским, ибо никогда не слышал ничего подобного от своих коллег, но на практике это встречается постоянно.

Под общим раздражителем понимается ситуация, которая несет в себе некий раздражитель как для Вас, так и для Вашего собеседника. Чтобы понять о чем идет речь, приведу интересный кейс:

Пример.

В отделении государственного банка стоит огромная очередь... Бабушка говорит фразу «в воздух»:

- "Ну Вы только посмотрите, повесили табло, а очередь еще больше стала..."

Другая бабушка подхватывает:

- "Ага! Вчера три часа за пенсией простояла."

Дальше первая бабушка напрямую говорит второй:

- "Ой, да?! А я два до, и два после обеда."

- "Так у них еще и обед?"

- "Вы себе не представляете..."

(Дальше эта дискуссия постепенно переходит в «союз обидчиков», где знание имен друг друга не обязательно, но ощущение того, что люди уже знакомые, присутствует.)

В чем идея?

Основная задача – это идентифицировать проблемную ситуацию и построить свою безадресную речь вокруг нее. Так как проблема имеет прямое отношение не только к Вам, но и к окружающим, то, сказав что-либо “ в воздух” по этой теме, Вы точно обращаете внимание на себя потенциального собеседника.

Дальше – это возможность, чтобы либо услышать от него какую-то «поддержку» (из серии «да, действительно, как так можно...»), либо через паузу, найдя с ним зрительный контакт, продолжить свой как бы безадресный “пламенный” монолог, но уже с его участием.

Поймав зрительный контакт, у Вас появляется возможность напрямую обратиться к человеку с вопросом и утвердительной фразой, тем самым заставив ситуацию выглядеть как будто Вы до этого уже общались.

Пример.

Жалуетесь вслух на московские пробки и, поймав взгляд девушки слева, сидящей в своей машине, говорите:

- *“Ужас, да? И часто такое в этом районе?”*

Тем самым Вы вынуждаете человека Вам что-то ответить, потому что промолчать было бы некрасивым жестом с ее стороны. Ответив даже маломальское: “Да, кошмар. Никогда здесь такого не видела”, Вы уже имеете возможность развивать Вашу речь, но уже в виде диалога, кинув снова какую-то адресную фразу, и дожидаться ответа от собеседника:

-“Так это же мэ́р сказал, что обязательно надо сузить дороги. Вот и получаем.”

-“А вроде наоборот говорил (мы можем специально сделать вид, что перепутали)”

-“А, да! Перепутал. Ну сути то не меняет.

(пауза) Думаете долго еще простоим?”

-“Хороший вопрос! Вчера 3 часа стояла.”

(и тут у нас уже заводится адресный диалог, где оба участника понимают, что общаются друг с другом, и у которых формируется доверие друг с другом, после чего можно легко перейти на стадию знакомства.)

Особенность этого метода состоит в том, что помимо очень простого входа (в нашей стране просто принято осуждать или критиковать какие-то процессы вслух для окружающих), он имеет исключительную эффективность с точки зрения созданной лояльности в начале разговора.

Раздражитель – это то, что объединяет сейчас Вас и Вашего собеседника, и то самое, что может вызвать некое доверие. То есть:

“И ты и я сейчас в одной Ж. Значит потенциально я могу тебе доверять, так как цели у нас одинаковые – выбраться из этого Ж. ”

4) Спор

Противоречивый, но в то же время очень эффективный и смелый способ завязать разговор с группой новых знакомых.

Задача: подслушав разговор группы людей, под предлогом несогласия/согласия с их озвученным мнением вклиниться в диалог.

Пример. Видите группу людей. Подслушали диалог и вместо: “Ой простите, пожалуйста, а можно Вас отвлечь...”, кидаете фразу:
«А, кстати, не совсем, у него в 19 веке были совсем другие обстоятельства...»

В чем идея?

Задача - войти в диалог через контраргумент и создать некий спор. Спор порождает дискуссию, что вытекает в хорошую возможность впоследствии развивать диалог пока в “безликой манере”: Вас не знают, Вы никого не знаете, но при этом есть интерес от происходящей дискуссии.

Пример. Чтобы понять всю эффективность метода, представьте себя на месте одного из участников группы:

Вы стоите возле входа в театр, ожидая своей очереди, и параллельно обсуждаете с коллегами технологии бурения подземного тоннеля «будущего» Илона Маска. На что незнакомый молодой человек сзади Вас кидает фразу: «А вы знаете, это не правда...Вернее, не совсем так... (И продолжает свою мысль)». Как бы правдой или неправдой казалась эта фраза, Вас наверняка бы заинтересовал такой смелый поступок и резкое заявление малознакомого человека. У Вас появляется интерес, что приводит к созданию дискуссии, уже в рамках которой стоит сделать все правильно.

Во-первых, сразу после того, как Вы закончили свою мысль, не дожидаясь ответа группы, важно сразу извиниться за то, что Вы перебили и прервали их беседу, мотивируя это тем, что «очень удивились» или что «их высказывание заставило Вас задуматься о ...» и т.д. Безусловно, перебивать чужой диалог, тем более группы, дурной тон, поэтому важно объяснить с самого начала, что Вы сделали это «не со зла».

Во-вторых, находясь уже в самой дискуссии, постарайтесь не доводить ее до открытой конфронтации мнений. Важно, чтобы за короткий диалог кто-то оказался прав, иначе можно и поссориться, не познакомившись. Поэтому если Вы чувствуете, что прошло уже 10 минут, а Вы все еще кидаете друг другу контраргументы, лучше станьте первым, кто предложит на этом закончить. Это можно сделать фразой: - “Коллеги, пожалуй, мы увлеклись. Надеюсь, не доставил Вам неудобств. Но мне было очень приятно поdiskутировать! Был бы рад продолжить дискуссию в другом месте. К слову, (питч+визитка)...”

В-третьих, проведя конструктивную и приятную для всех беседу, важно правильно закончить. Четких правил нет, но здесь рекомендую еще раз (второй) извиниться за вступление и поблагодарить за общение. После чего, смотря по реакции, перевести диалог в полноценное знакомство - диалог со всеми членами группы, или оперативно обменяться контактами, если люди торопятся:

- “Что ж, спасибо, коллеги, что «вправили мозги» (смех)... Еще раз извините, что перебил! Очень рад знакомству. А, кстати, мы так и не познакомились. Михаил! ...”

Также, если есть вероятность того, что Вы можете встретиться с ними еще раз в течение, скажем, часа (например, Вы в очереди на каток), то знакомиться и обмениваться контактами здесь и сейчас не обязательно. Можно это сделать потом:

- “Я рад, что так все закончилось! Очень был рад общению. Извините, что потревожил. Думаю еще увидимся. Посмотрим, что там Быков снял:)”

Резюме:

Метод очень хороший только при условии, если Вы это делаете уверенно и впоследствии (сразу же) за это извиняетесь. У человека остается очень хорошее первое впечатление о Вас, как минимум, просто потому, что это смелый поступок: войти легко и непринужденно в диалог нескольких незнакомых людей – смелый поступок. Следовательно, Вы не боитесь быть осужденным, следовательно, Вам это не в первой, следовательно, Вы очень смелый и решительный человек, что возможно отражается и в бизнесе. С таким человеком всегда хорошо иметь дело.

5) Комплимент

Задача: войти в прямой диалог с собеседником под предлогом социально допустимой реплики, комплимента, и постараться завязать общение именно вокруг него.

Пример. Проходя мимо кухни в офисе:

-*"Ого! Вот это галстук :)"*

-*"Спасибо :)"*

-*"Сколько здесь работаю, никогда не видел ничего подобного..."*

-*" :) "*

-*"Это Вы наверно из отдела продаж: наверняка только аккаунты такие носят!"*

-*"Не совсем, я из пиара."*

-*"Да ладно! А что Елена Максимовна (PR директор) думает на этот счет?"*

-*"Обещала премию дать, если корпоративный дизайн галстуков сделаю:)"*

(Дальше диалог может уйти в обсуждение дресс-кода отдела в целом, после чего Вы либо спокойно представитесь и познакомитесь, либо покинете диалог и через некоторое время, встретившись с человеком снова, познакомитесь.

Резюме: основная задача здесь далеко не сделать просто приятное человеку верно подмеченным добрым словом. Необходимо придумать такой социально допустимый вброс, который позволит Вам, с одной стороны, расположить к себе, а с другой стороны, легко продолжить диалог и завести общение уже вместе с собеседником напрямую. В этом случае комплимент - отличная возможность. Основная рекомендация - не закливайтесь столько на том, как сделать комплимент, сколько думайте, что Вы можете сказать после него. То есть стройте план на дальнейший диалог.

И, безусловно, это не должны быть супер очевидные связки по типу «классные штаны - где взяли?».

6) Слежка

Задача: отследите какое-либо действие человека, комментарий к которому, с Вашей стороны, будет рассматриваться как одно из следующих: шутка, одобрение, похвала, помощь.

Пример. Вы в холле офиса компании X, сидите на диване в ожидании встречи. Напротив Вас мужчина в деловом костюме пытается разобраться, как работает кофемашина. Видно, как он безуспешно ищет отверстие для принятия купюр. Вместо того, чтобы молча наблюдать и про себя улыбаться над осечкой потенциального собеседника, Вы можете прокомментировать это вслух:

- *"Да, и чуть-чуть ниже!"*

- *"..."*

- *"Именно! Уж извините, просто со стороны казалось, что здесь нужна помощь:)"*

- *"Да и правда!:"*

(Собеседник присаживается на свое место напротив, после чего мы немного обсуждаем объект нашего комментария)

- *"Просто буквально сам 10 минут назад пытался понять, как работает эта штука."*

- *"Какая-то новая, ни разу не видел..."*

(Дальше Вы можете завести небольшой диалог либо про кофемашину, либо про само кофе, после чего спокойно поинтересоваться у человека так же ли он, как и Вы, на встречу и в финале познакомиться)

Резюме: отследите какое-то действие человека, которое сможете прокомментировать с положительным окрасом. В идеале, если это будет помощь. Дальше проведите небольшой диалог на предмет этого инцидента и переходите на личное знакомство. Не бойтесь высказывать свое мнение вслух, ибо если оно сделано вежливо, то это скорее признак уверенности в себе, чем невоспитанности.

7) Групповое проникновение

Задача: находясь на конференции либо каком-то другом мероприятии, где обстановка располагает к общению, подойдите к группе людей, аккуратно заняв позицию рядом с кругом (если это круг), и визуально обратив на себя внимание, произнесите одну из следующих фраз:

- *“Здравствуйте, а можно я у Вас тут уши погрею?:)”*
- *“Друзья, я не ослышался или Вы сказали, что...”*
- *“Добрый день, коллеги! Разрешите присоединиться?:)”*
- *“Здравствуйте! А кто последний?:)”*

В чем идея?

В целом, если ситуация располагает к общению, то любая нейтральная, высказанная в вежливой форме фраза зайдет. Рекомендую использовать более юмористические фразы, так как именно они позволяют Вас выделить сразу же среди группы людей и привлечь на себя внимание.

8) Челлендж

Задача: под предлогом нетворкерского спора/квеста/испытания познакомьтесь с кем-то из участников конференции/мероприятия.

-“Добрый день! Вы знаете, я тут поспорил с организаторами, что познакомлюсь с 10 новыми людьми за 10 минут. Поможете?”

-“Добрый день! Мне сказали, что, для того чтобы войти в парламент, мне нужно жать больше рук. С удовольствием бы пожал Вашу. Михаил:)”

В чем идея?

Метод очень сильно помогает новичкам, испытывающим проблемы, в частности - сильный стресс при первом подходе. Фразы такого типа создают некую защитную маску и позволяют себя чувствовать более уверенно в общении, мол: “Это не я, меня заставили. Что, думаете я самостоятельно решил вот так к Вам подойти? Я же не дурак:)”

9) Искренность

Задача: без каких-либо предлогов, масок, красивых смешных фраз подойти и напрямую заявить человеку о своем желании познакомиться с ним.

-“Прошу прощения. А можно с Вами познакомиться? Меня Михаил зовут.”

-“Здравствуйте! А давайте знакомится! Михаил.”

-“Так, не упущу возможность с Вами познакомиться, Александр...”

В чем идея?

Порой прямолинейный стиль лучше любой супер открывашки, поскольку напрямую демонстрирует явное желание собеседника познакомиться с Вами. Это всегда приятно и приятнее, нежели чем, если бы Вас рассматривали, как объект спора.

10) Невербалика

Задача: невербально передать готовность к знакомству с потенциальным собеседником и расположить его к общению.

В чем идея?

Поработайте над своей мимикой и научитесь привлекать внимание аудитории к себе, создавая лояльность без фраз. Для этого сконцентрируйтесь вначале на двух вещах: улыбка и расположение бровей.

Пример. Вы встретились взглядом с потенциальным собеседником. В этот момент слегка приподнимите брови и немного улыбнитесь. Для человека это будет сигнал, что Вы обратили на него внимание и что Вы открыты к общению.

Не стоит думать, что инструменты невербального общения подходят только для девушек. Вопрос лишь в том, что мужчины изначально гораздо хуже владеют языком тела, чем девушки, поэтому для них данный инструмент может казаться порой неподъемным.

Конец!

На этом наш урок завершен. Надеюсь, Вы нашли его полезным, по-своему уникальным, а также простым в применении.



Грибов Михаил

- CEO, NetworkKing
- Менеджер по развитию бизнеса компании-лидера IT рынка России
- Эксперт по нетворкингу, приглашенный спикер крупных региональных форумов по всей России

Все образовательные материалы, также как и эта e-mail рассылка, являются авторской разработкой проекта NetworkKing, в лице ее руководителя, Грибова Михаила.

Копирование материалов, а также их использование в коммерческих целях является противоправным и будет преследоваться по закону в соответствии со ст. 138 ГК РФ,