

COMUNICĂ, INFLUENȚEAZĂ, CONVINGE !

Aplică **96** de secrete ale persuasiunii
ca să influențezi cu integritate
și să obții rapid rezultate

Andy Szekely

Respect pentru oameni și cărți

Dedicație	9
Mulțumiri	10
Cuvânt înainte.....	12
Introducere: Principiul 1% în persuasiune	19
Partea I - Cele 6 principii ale măștrilor persuasiunii.....	25
Capitolul 1: Ce este persuasiunea? (o definiție neconvențională)	27
Capitolul 2: Primul principiu: Ce nu vezi clar, obții rar	31
Capitolul 3: Al doilea principiu: Cel mai neatent, reacționează cel mai lent.....	34
Capitolul 4: Al treilea principiu: Începe stilat, continuă structurat.....	36
Capitolul 5: Al patrulea principiu: O decizie explicită vine dintr-o nevoie implicită.....	39
Capitolul 6: Al cincilea principiu: Dacă nu evaluezi, nu evoluezi	43
Capitolul 7: Al șaselea principiu: Cine stabilește contextul, controlează jocul.....	45
Capitolul 8: Harta principiilor persuasiunii.....	49
Resurse suplimentare	51
Partea a II-a - Cele 6 abilități ale măștrilor persuasiunii.....	53
Capitolul 9: Cei „6 A” ai abilităților de persuasiune.....	55
Capitolul 10: Primul „A”: Anticiparea	56
Capitolul 11: Porțile percepției.....	60
Capitolul 12: Cele 6 întrebări pentru procesul de anticipare	64
Capitolul 13: Al doilea „A”: Acuitatea	73
Capitolul 14: Cele 6 indicii pentru dezvoltarea acuității	78
Capitolul 15: Al treilea „A”: Armonizarea	88
Capitolul 16: Cele 6 mini-tehnici de armonizare.....	92
Capitolul 17: Al cincilea „A”: Argumentarea.....	107
Capitolul 18: Secretul motivării inconștiente	111

Capitolul 19: Cele 6 întrebări și motivația inconștientă.....	113
Capitolul 20: Al cincilea „A”: Analiza.....	117
Capitolul 21: Al șaselea „A”: Amplificarea (Sinergia).....	122
Capitolul 22: Strategia Delta	124
Capitolul 23: Harta abilităților de persuasiune (Modelul integrativ).....	128
Resurse	131
Partea a IIIa - Cele 6 momente cheie în persuasiune.....	133
Capitolul 24: Cum se dă ora exactă în persuasiune.....	135
Capitolul 25: Primul moment cheie: Prima impresie.....	137
Capitolul 26: Al doilea moment cheie: Credibilizarea instantanee	142
Capitolul 27: Al treilea moment cheie: Ghidarea spre rezultat.....	152
Capitolul 28: Al patrulea moment cheie: Recadrarea.....	157
Capitolul 29: Roata recadrării.....	161
Capitolul 30: Al cincilea moment cheie: Închiderea persuasivă	172
Capitolul 31: Al șaselea moment cheie: Recomandările spontane	180
Capitolul 32: Harta celor 36 de momente cheie.....	184
Resurse	186
Capitolul 33: Toate secretele persuasiunii într-un singur tablou.....	187
Epilog	191
Ia-ți P.E.R.M.I.S. de persuasiune ca să influențezi cu integritate.....	191
Anexe	197
Anexa 1	199
Anexa 2	201
Anexa 3	203
Index	205
Bibliografie.....	207
Pașii următori.....	209

Principiul 1% în persuasiune

„Orice tehnologie suficient de avansată este confundabilă cu magia.”
Arthur C. Clark

Un meșter instalator renumit locuia în port. Într-o seară, căpitanul unui vas acostat de curând l-a căutat acasă. I-a spus pe scurt că are o defecțiune în camera motoarelor și că nu poate părăsi portul din cauza asta. Toți meșterii de la bord se dovediseră neputincioși.

Instalatorul și-a luat sculele și s-a dus pe vapor. A intrat în sala motoarelor și a început să se uite la puzderia de conducte care împânzeau camera. A pipăit o conductă, a pus urechea aproape de o alta, apoi a făcut câțiva pași înapoi și a privit din nou păienjenișul de țevi.

După ce s-a mai rotit prin încăpere de câteva ori, pipăind și ascultând, s-a oprit. A scos din trusa de scule un ciocănel mic și s-a apropiat de un robinet roșu aflat în spatele unei țevi groase. A lovit o singură dată, sec, și ca prin minune întreaga instalație a început să funcționeze perfect.

Uluit, căpitanul vasului i-a mulțumit și l-a întrebat cât costă prestația. S-au înțeles că meșterul îi va trimite nota de plată în ziua următoare.

Savurându-și cafeaua de dimineață, căpitanul vasului a deschis plicul cu nota de plată și a citit ce scria:

Onorariul pentru reparație era 1000 de dolari.

Furios, și-a luat haina și a fugit la meșter să-i ceară socoteală. Nu ai petrecut nici măcar un sfert de oră în sala motoarelor, a scrâșnit el. Cum se justifică suma asta exorbitantă?

Foarte calm din fire, meșterul i-a răspuns că în dimineața următoare îi va trimite o factură detaliată.

A doua zi, căpitanul a văzut conținutul facturii și a înțeles:

Factură detaliată:

<i>Una lovitură ciocănel</i>	<i>0,5 USD</i>
<i>Determinare loc pentru lovitură ciocănel</i>	<i>999,5 USD</i>
<i>Total</i>	<i>1000 USD</i>

Meșterul din poveste este un adevărat expert. El este capabil să „vadă” punctul nevralgic și să intervină exact acolo unde poate produce cel mai bun rezultat. El știe unde să folosească instrumentele din trusa de scule, când și cu ce intensitate.

Efortul pe care meșterul îl depune nu este mai mare decât cel pe care îl pun la bătaie mecanicii... rezultatul însă, da! Așa se întâmplă și în relațiile de afaceri în care maestrul influențării câștigă pentru că pot face distincțiile de finețe necesare în momentele cheie...

Ei știu să identifice locurile și momentele în care să lovească cu ciocănelele lor mici și roșii, reprezentate de cuvintele pe care le spun, de gesturile pe care le fac sau de întrebările pe care le adresează.

Aceste distincții de finețe sunt de fapt cheia succesului pentru performeri în orice domeniu. Ele reprezintă diferența care face diferența între performanță și mediocritate. Această diferență este adeseori mult mai mică decât cred cei care se află în zona mediocrității. Uneori, vorbim de o diferență de doar 1%.

În cursele de cai Kentucky Derby, calul care câștigă la distanță fotografică față de calul care vine pe locul doi, este premiat cu un câștig bănesc de 10 ori mai mare decât următorul său. Chiar dacă diferența reală dintre cei doi competitori poate fi măsurată la milimetru pe fotografia de finish, diferența câștigului financiar este de zece ori mai mare. Acesta este un exemplu clasic în psihologia succesului. Aplicațiile sunt numeroase:

- Într-o licitație, dacă ești cu 1% mai bun decât competitorul tău, câștigi 100% din contractul pe care îl urmărești amândoi.
- Dacă folosești 1% dintr-o zi ca să planifici ziua următoare (adică aproximativ 10 minute), câștigi zile întregi de productivitate pe parcursul întregului an.
- Dacă îți propui să cheltui cu 1% mai puțin decât câștigi, nu vei avea niciodată datorii.

Toate aceste exemple sunt fapte de viață!

În secunda în care ai intrat pe ușa unui client sau într-un bar sau în sala de negocieri, ai nevoie să cunoști care sunt acele lucruri care fac diferența de 1% dintre tine și competitorii tăi.

Această carte este despre 1%. Acei 1% care te vor ajuta să devii un influențator de top și un lider apreciat!

De-a lungul timpului am constatat prin observații îndelungate și practică repetată că sunt de fapt 6 abilități pe care merită să le exersăm iar și iar dacă vrem să devenim din ce în ce mai convingători.

Sursa celor 6 abilități descrise în această carte este modul de acțiune al maeștrilor persuasiunii. Acești oameni deosebit de convingători obțin rezultate în comunicare chiar și acolo unde majoritatea celorlalți nu ar avea nicio șansă.

Cu toate acestea, profesioniștii persuasiunii nu sunt supraoameni și nici nu fac lucruri pe care alți oameni implicați în vânzări sau leadership să nu le poată învăța. Dimpotrivă, s-ar putea spune în urma observării atente a comportamentului lor, că fac chiar mai puține lucruri decât alții, dar fac extraordinar de bine lucrurile fundamentale.

Cele 6 abilități de persuasiune pe care le ai la dispoziție în partea a doua reprezintă instrumentele necesare să îți mărești puterea de convingere în afaceri, în relațiile sociale și în viața personală.

Ca să le poți aprofunda, îți propun să începi cu un set de legi nescrise ale convingerii și influențării, adică un număr de 6 axiome ale convingerii pe care le-am „descoperit” în cei 15 ani în care am studiat intensiv persuasiunea.

Am pus în ghilimele cuvântul „descoperit” pentru că în realitate astfel de principii ale comunicării mai apar în diverse cărți, dar nu în această formă și nici în acest set de 6 elemente, pe care le consider absolut esențiale și pe care se bazează de fapt structura abilităților din partea a doua.

Toate cele 6 „legi nescrise” din partea 1, reprezintă de fapt convingeri ale maeștrilor persuasiunii și ele formează setul de principii care ajută la învățarea abilităților. Altfel spus, dacă în partea a doua înveți CUM se face, în partea întâi înțelegi DE CE se face așa.

Nu în ultimul rând, există o serie de comportamente foarte punctuale pe care este important să le aplici în diverse momente cheie ale procesului persuasiv și care reprezintă „CE-ul?” persuasiunii.

Eu le numesc momente magice, pentru că efectul produs atunci când faci CE e necesar la momentul oportun, este asemănător cu magia. În persuasiune, aceste momente magice se referă la a și ti ce **comportamente simple** sunt necesare, în momentele cheie ale influențării unui interlocutor.

Aceste momente cheie sunt descrise în detaliu în partea a treia, astfel încât în afară de abilitățile esențiale să poți cunoaște și micile elemente de finețe care îți pot aduce maximum de efect cu minimum de efort. Astfel, rezultatul obținut va fi persuasiunea elegantă, adică acea formă de convingere în care toate lucrurile par să funcționeze natural și plăcut, pentru toți partenerii implicați în dialog.

Merită investiția în această carte ?

Poți folosi principiul 1% și ca să evaluezi investiția pe care tocmai ai făcut-o în această carte. Pe baza descrierii pe care ai parcurs-o mai sus, despre cele 3 părți ale cărții, pune-ți o întrebare simplă:

„Este rezonabil să cred că tehnicile din această carte, îmi vor permite să îmi cresc puterea de convingere în următorul an cu măcar 10% ?”

„Dar cu 1% ?”

Apoi, calculează cât înseamnă acel 1% adăugat venitului tău anual și vezi în ce măsură suma obținută justifică investiția. De exemplu, la un venit de 1000 de euro pe lună, 1% pe an înseamnă 120 de euro în plus în buzunarul tău... La un venit de 500 de euro, înseamnă 60 de euro în plus.

Cartea de față costă însă mult mai puțin, iar efectul pe termen lung este mult mai mare... pentru că nu îți vei „recupera investiția” doar în primul an de folosire, ci vei beneficia de ea pentru tot restul vieții.

Ai de făcut însă două lucruri pentru asta: Să citești și să aplici !
Lectură plăcută ! Spor la practică !

Andy Szekely

PARTEA I

Cele 6 principii ale maștrilor persuasiunii

1. Ce nu vezi clar, obții rar
2. Cel mai neatent, reacționează cel mai lent
3. Începe stilat, continuă structurat
4. O decizie explicită vine dintr-o nevoie implicită
5. Dacă nu evaluezi, nu evoluezi
6. Cine stabilește contextul, controlează jocul

Ce este persuasiunea? (o definiție neconvențională)

Mie îmi plac definițiile practice, nu cele academice, așa că îți propun o definiție de lucru a persuasiunii:

Persuasiunea este procesul prin care îl asिști pe interlocutor să ajungă la concluzii care se suprapun cu așteptările tale, cu beneficii mutuale, pe termen lung.

Elementele cheie ale acestei definiții sunt:

1. „proces”
2. „asिști interlocutorul”
3. „să ajungă la concluzii”
4. „se suprapun”
5. „beneficii mutuale”
6. „pe termen lung”

Să le luăm pe rând:

„Proces”:

Persuasiunea nu este un eveniment, ci un proces pe pași, care poate dura mai mult sau mai puțin, în funcție de context. De aceea, chiar dacă în timpul unei interacțiuni rezultatul este defavorabil sau ambiguu, tot ceea ce contează este imaginea de ansamblu. De exemplu, în cazul unei vânzări, dacă ai lua în calcul doar momentul în care clientul ridică obiecții, ai putea să tragi concluzia că persuasiunea nu funcționează. Ceea ce contează însă este rezultatul final, concretizat prin concluzia la care clientul ajunge.

„Asiști interlocutorul”:

Interlocutorul tău ia decizia de a cumpăra sau de a accepta o idee după ce a trecut printr-un proces intern caracterizat de emoție și rațiune. Tu poți acționa ca un asistent al acestui proces, dar nu poți impune rezultatul.

„Să ajungă la concluzii”:

Faptul că este propria lui concluzie, face ca decizia luată să fie una care în cele mai multe cazuri, va rămâne fermă. Acest fenomen face posibile relațiile pe termen lung.

„Pe termen lung”:

Relațiile pe termen lung reprezintă preocuparea centrală a domeniului persuasiunii. Ca știință, persuasiunea urmărește simultan acțiunea în timp real (tactica) și dezvoltarea relațiilor pe termen lung (strategia). Astfel, un maestru al persuasiunii poate pierde o „bătălie” cu scopul de a câștiga „războiul”.

„Beneficii mutuale”:

Această sintagmă este probabil diferențiatorul suprem între manipularea negativă și persuasiune. Un maestru al persuasiunii va căuta întotdeauna beneficii pentru toți partenerii de negociere, tocmai pentru că știe că acest comportament generează pe termen lung, două situații dezirabile.

În primul rând, elimină pericolul potențial al pierderii de încredere între parteneri. În al doilea rând, deschide porți pentru noi oportunități de colaborare. Persoanele care constată că partenerul de negociere acționează în interesul ambelor părți, sunt interesate în mod firesc să deschidă noi punți de comunicare și colaborare, pentru simplul motiv că a fost construită fundația pentru parteneriat – încrederea.

Concluzia la care interlocutorul tău ajunge, ar trebui să aibă un grad mare de suprapunere cu așteptările pe care tu le ai în legătură cu respectiva întâlnire. De exemplu, dacă îți dorești un parteneriat de afaceri pe viață, așteptările tale ar trebui să se refere nu doar la rezultatele muncii în echipă, ci și la respectarea unor principii de colegialitate, care să fie împărtășite de către parteneri. Desigur, nu întotdeauna așteptările se suprapun 100%, dar cu cât miza este mai mare, cu atât gradul de suprapunere inițial ar trebui să fie mai mare, diferența fiind acoperită din mers prin același proces persuasiv, în negocieri succesive, la o scară mai mică.

Și pentru că vorbim de această „scară mai mică”, te invit să explorăm puterea subtilității și a „finezurilor” în procesul de persuasiune. Ceea ce fac maestrul influențării, nu diferă fundamental de ceea ce fac comunicatorii mediocri. Este posibil ca o persoană care comunică acceptabil să știe exact aceleași lucruri pe care le cunoaște un maestru, sau chiar mai multe decât acesta, din punct de vedere teoretic. Diferența este dată însă, de micile distincții. La fel ca în cazul maestrului din port, acestea aduc maestrilor persuasiunii 90% din succes și îi lasă în urmă pe comunicatorii mediocri.

Sunt trei categorii de astfel de distincții:

1. Modul de gândire (principiile),
2. Competențele (abilitățile pe care le stăpânesc),
3. Acțiunile (comportamentele tipice pe care le manifestă).

Prima parte a acestei cărți se concentrează pe Modul de gândire (Principiile), urmând ca Abilitățile și Comportamentele să fie explicate pe larg în partea a doua și respectiv a treia.

Am denumit distincțiile fine din modul de gândire al maestrilor persuasiunii, cu titulatura de „Principii 1%” tocmai pentru că vreau să subliniez că ele reprezintă rafinări sau cristalizări ale unor teorii care pot părea banale sau cunoscute.

În realitate, ele fac diferența dintre succes și eșec, la fel cum caii din cursele de nivel înalt se diferențiază la fotografie când ajung la finish. Cele 6 principii 1% pe care le-am selectat în cei 15 ani de studiu și practică a persuasiunii sunt următoarele:

- 1. Ce nu vezi clar, obții rar**
- 2. Cel mai neatent, reacționează cel mai lent**
- 3. Începe stilat, continuă structurat**
- 4. O decizie explicită vine dintr-o nevoie implicită**
- 5. Dacă nu evaluezi, nu evoluezi**
- 6. Cine stabilește contextul, controlează jocul**

În continuare, vei găsi câte un capitol cu explicații detaliate pentru fiecare principiu. Odată însușite, ele vor deveni cheia care te va ajuta să deschizi mintea ferecată a oricărui interlocutor, indiferent cât de încăpățânat ar fi el. Secretul este să aplici principiile 1% cu încredere și flexibilitate.