



# НЕЙРОПРОДАЖИ 2.0

АЛЕКСЕЙ РЕЧКАЛОВ

Алексей Речкалов

**Нейропродажи 2.0**

«Автор»

2022

**Речкалов А.**

Нейропродажи 2.0 / А. Речкалов — «Автор», 2022

ISBN 978-5-532-92154-2

Весь современный мир крутится вокруг белой таблички с надписью SALE большими красными буквами. На основании моего 20 летнего опыта я создал новый подход к продажам. Основное отличие подхода «нейропродаж» от классического пути – он нацелен не на сознание потребителя, не на логику принятия решения, а на его бессознательные, первичные инстинкты и базовые поведенческие механизмы. Другими словами, нейропродажи – это «снайперская винтовка», созданная на основе современных исследований и технологий. Почему 2.0? Это вторая - доработанная и полноценная версия подхода, позволяющая понять что, когда и как делать для того чтобы добиваться своих целей.

ISBN 978-5-532-92154-2

© Речкалов А., 2022

© Автор, 2022

# Содержание

Введение	5
Триединый мозг	7
Дофамин	10
Кортизол	14
Серотонин	15
Окситоцин	18
Нейропродажи	22
Лестница продаж	22
Подготовка к продаже	23
Анализ клиента	23
Настрой	24
Конец ознакомительного фрагмента.	25

# Алексей Речкалов

## Нейропродажи 2.0

### Введение

Вся наша жизнь состоит из продаж, осознанных и не очень. Никто не замечает какое количество сделок мы совершаем ежедневно; на работе продавая уголь вагонами, пылесосы в магазине, или свои услуги по наращиванию ногтей. Возможно, это прозвучит излишне жестко, но мы продаем себя подороже, как специалиста на собеседовании, пытаемся продать себя при знакомстве с противоположным полом, продаем свою статусность и образованность в попытке переубедить собеседника, продаем свою успешность и привлекательность через фотографии в социальных сетях. Продажи-продажи-продажи, весь современный мир крутится вокруг белой таблички с надписью SALE большими красными буквами.

Разве умение считать нужно только бухгалтеру? Или умение вкусно готовить нужно только повару? Может быть, знание иностранных языков требуется только переводчику? Конечно же нет!!! Так и умение продавать необходимо любому человеку. Продажи – это не товарно-денежные отношения, продажи – это убеждение, продажи – это про доверие, продажи это про жизнь. А вся наша жизнь управляется сознанием, а чаще даже подсознанием, а им в свою очередь управляют гормоны.

Я очень хорошо осознаю, что продажи – часть нашей повседневной жизни. И уметь хорошо продавать необходимо так же, как и строить нормальные социальные связи. Осознанно или нет, но мы пытаемся управлять сознанием, желаниями, поступками и мыслями. Самими собой и окружающими нас людьми. И, несомненно, лучше делать это осознано. Осознанность в поступках вообще выводит качество жизни на иной, более высокий уровень. Мы все – менеджеры и продавцы, живущие в «торговой матрице», и чтобы получать от жизни максимум, мы должны уметь ею управлять. А это значит уметь управлять своими и чужими эмоциями и понимать, как это делать максимально эффективно. Я разработал новый научный подход к искусству продаж – «Нейропродажи». Основное отличие подхода «нейропродаж» от классического пути – он нацелен не на сознание потребителя, а на его бессознательные, первичные инстинкты и базовые поведенческие механизмы. Другими словами, нейропродажи – это «снайперская винтовка», созданная на основе современных исследований и технологий.

Эта технология поможет вам не только повысить свои компетенции в продажах, но и добавит вам навыков коммуникаций в обычную жизнь. Вы начнете понимать, почему вам отказали или согласились, научитесь разбирать свои эмоции и управлять ими. Контролировать свои поступки и понимать их истинные причины. В конце концов, вы научитесь видеть все манипуляции, которые пытаются использовать на вас окружающие, и сможете от них отбиваться. Я расскажу вам о нетипичном подходе к продажам через самые простые примеры и объясню механизм любого действия.

Вы найдете ответ на простые вопросы:

- Как сделать так, чтобы телефон купили именно у тебя, а не в соседнем магазине?
- Как изловчиться и убедить мужа съездить в отпуск вместе с мамой?
- Что нужно сказать клиенту, чтобы грузовик с арматурой поехал с твоего склада, а не от конкурентов?
- Какие слова найти, чтобы вот эта красавица поставила инъекции ботокса в твоём салоне красоты, а не в салоне «Кристина» на соседней улице?
- Как убедить парня подарить тебе новый телефон?

Здесь не будет “делай раз-два-три и получишь сладкую, вкусную конфетку”. Я покажу всю длинную цепочку принятия любых решений, расскажу о том, как это работает на уровне подсознания, и конкретно – на уровне работы разных участков мозга и эндокринной системы.

Погрузимся в мир нейропродаж и управления сознанием, управления гормонами и, наконец, управления нужными вам решениями и поступками людей.

НейроПродажи – это жуть как интересно.

Научный подход к продажам

## Триединый мозг

Давайте для начала обратимся к науке, чтобы убедиться, что подход нейропродаж научно обоснован. Головной мозг новорожденного внешне почти не отличается от мозга взрослого, но он еще не оформлен окончательно. К моменту рождения у ребенка число нервных клеток головного мозга равно числу нервных клеток мозга взрослого. В дальнейшем масса мозга продолжает увеличиваться и это происходит не за счет количества клеток, а в результате увеличения объема каждой из них. К одному году объем мозга составляет уже 60 % относительно мозга взрослого человека, в 7 лет – до 95 %. Процесс усложнения строения нервных клеток с их отростками – нейронами протекает очень медленно и не заканчивается одновременно с завершением развития других органов и систем организма. Этот процесс продолжается вплоть до 40 лет и даже позднее, и протекает под влиянием внешних воздействий и с приобретением опыта. Иван Петрович Павлов, великий русский учёный, создатель теории условных рефлексов, в свое время высказал предположение, что вся работа нашего мозга «есть бесконечное стремление к динамической стереотипии». Человеческий мозг постоянно пытается сформировать некий определённый способ поведения в заданных обстоятельствах и всеми силами препятствует любым изменениям в однажды установленном шаблоне. Полученный нами жизненный опыт задает нам стереотипы поведения, которые заставляют нас действовать так или иначе в разных ситуациях. То, как мы привыкли действовать, реагировать, думать – это наша вторая натура, ставшая первой. Мы всё, даже чувства, воспроизводим очень стереотипно. Стереотип – это устоявшееся мнение человека о чём бы то ни было, а также привычное отношение к какому-либо явлению, к ситуации, выработанное со временем. Стереотипы мышления возникают и укореняются в нашем подсознании под методичным “обстрелом” этого самого подсознания несколькими факторами:

- условий социальной среды, в которой человек обитает и развивается;
- предшествующего опыта самого субъекта;
- целенаправленного самовнушения.

Современная нейрофизиология, сумевшая с помощью уникальных технологий заглянуть внутрь нашего мозга, подтвердила правоту Ивана Петровича. Но, к сожалению, никто до сих пор не придавал этому факту должного значения. Наше сознание полно иллюзий и заблуждений, воспринятых нами из культурной среды, в которой мы сформировались и живём. И всё это – стереотипы, шаблоны, привычки. Правда в том, что все знания, мысли, мечты и даже чувства, которые мы испытываем, почерпнуты нами из внешней среды, и прежде всего – культуры. Мы их выучили, присвоили и лишь по наивности считаем своими. Так что в действительности мы представляем собой не «личность», не «индивидуальное я», а самую настоящую «машину», запрограммированную в процессе взросления на определённое поведение и весьма стереотипное мышление. У большинства людей стереотипы становятся основой мыслительной деятельности. Они начинают постоянно пользоваться устоявшимися клише и штампами, применяют их во всех ситуациях, обобщая окружающий мир. Современное общество столкнулось с проблемой стереотипизации мышления, причиной которой во многом стала система массового потребления, информационная индустрия, индустрия досуга. Стереотипность мышления заключается в том, что индивид разделяет всё происходящее в мире на верные и неверные сведения. Шаблонное восприятие окружающего вызывает враждебное отношение к другим мнениям. Мыслящие стереотипами люди усматривают ценность и правоту своих размышлений и установок. Отличающиеся от их убеждений суждения они не воспринимают. Стереотип становится образцом, которому надо соответствовать. Штампованные образы встречаются в различных областях жизни: трудный подросток, слабая женщина, строгий начальник, зажавшийся

депутат, неухоженный холостяк, нечестный продавец. Шаблонное мышление порождает эталонные модели поступков.

Очень важно понимать: то, что подходит в работе с европейскими клиентами, совсем не работает в Азии. Стереотипы очень разнообразны как в географических просторах, так и в отраслевых. Да и в социальных уровнях требуется совершенно разное поведение, продавец в магазине у дома и ЦУМе должны себя вести совершенно по-разному. Необходимо делать поправку на то, где ты собираешься применять свою «магию».

Людьми, мыслящими определёнными штампами, легко управлять. Им легко внушить и навязать какую-нибудь идею. Они не обладают исключительностью.

Знание этих руководящих человеком правил, выведенных из стереотипов, шаблонов и привычек, позволяет эффективно использовать их в сфере продаж. Это и есть тот самый простой и практичный подход к реализации «магии продаж». Правда состоит в том, что собственно магии-то здесь никакой нет. Есть лишь разумное наблюдение и анализ существенных факторов, руководящих современным человеком. Переговоры и продажи испокон веков это в первую очередь контакт между живыми людьми, если это, конечно, не современные маркетплейсы. С другой стороны, даже в интернет-магазине с одной стороны присутствует человек со своими эмоциями и желаниями. Но этой частью продаж и спроса заведует модный сейчас нейромаркетинг, о котором я бонусом немного расскажу в конце книги. В остальном, в диалоге всегда как минимум два человека, и они всегда испытывают какие-то эмоции.

Нормальный человек испытывает семь базовых эмоций, а они уже собираются в сложные эмоциональные комбинации:

- радость (удовольствие)
- удивление
- печаль
- гнев
- отвращение
- презрение
- страх

Благодаря этим эмоциям мы о чем-то думаем и, в свою очередь, из-за своих мыслей испытываем какие-то эмоции – иногда бывает сложно понять, что на что влияет. Это настолько взаимосвязанные вещи, что определить, что первично, не представляется возможным. Извечная дилемма курицы и яйца в действии. Хотя ученые утверждают, что эмоция первична, т. к. младенец не способен мыслить, но может реагировать эмоционально. Как ни странно, различить грань первичности возникновения побудителя сложно даже у себя самого.

Следующим мыслительным и побудительным уровнем за эмоциями, являются ценности – те самые стереотипы. Наши действия в основном связаны какой-то мыслительной и поведенческой линией, они зачем-то нам нужны. На этом уровне проявляются как глубинные социальные и внутренние убеждения, заложенные в нас воспитанием и обществом, так и то, что очень важно для нас именно в конкретный момент.

Мозг – это загадочная мощная вещь, которую по недоразумению мы почему-то называем «мой мозг». Для этого у нас нет абсолютно никаких оснований: кто кому принадлежит – это отдельный вопрос. Мозг принимает решение за несколько секунд до того, как человек это решение осознает. Это огромный период времени для мозговой деятельности. Так кто ж в итоге принимает решение: человек или его мозг? Кто на самом деле в доме хозяин? То, что мозг оказался у нас в черепной коробке, не дает нам права называть его «мой». Он несопоставимо более мощный, чем вы. Власть над мозгом мы не имеем; он принимает решение сам. И это ставит нас в очень щекотливое положение. Но у ума есть одна уловка: мозг сам все решения принимает, вообще все делает сам, но посылает человеку сигнал – ты, мол, не волнуйся, это все ты сделал, это твое решение было.

В 1990 году американский нейрофизиолог Пол МакЛин описал «модель тройственного ума», над которой упорно работал в 60-е годы XX века. Он выделил в мозге человека три центра психической активности, каждый из которых по-своему реагирует на происходящие события. Три центра психики. Каждый из них озабочен определенными целями. «Рептильный мозг» – занимается вопросами выживания и продолжения рода. «Мозг млекопитающего»; лимбическая система – эмоциональным отношением, азартом, гневом или любовью и т. д., а «Мозг человека» – неокортекс, занимается вопросами смыслов, целей и объяснений ситуации.

Первый мозг – рептильный. Он был уже у древних рептилий, откуда и пошло его название. Он есть не только у человека, но и у животных. Рептильный мозг находится в стволе и отвечает за инстинктивные реакции: стоять или убежать, пугаться или испытывать влечение, радоваться или злиться.

Второй центр – лимбический, или эмоциональный, он же – «мозг млекопитающих». Последнее название получил за то, что есть у представителей этого класса животных. Собака виляет хвостом и радуется при виде хозяина благодаря лимбической системе. Упрощенно говоря, он отвечает за эмоции, социальные отношения. Благодаря ему у нас есть не просто страх, но целый веер его оттенков: тревога, опасение, ужас. Чем старше мы становимся, тем лучше умеем различать эти оттенки. Лимбическая система отвечает не только за эмоции, но и за социальный статус. Какое место я занимаю в группе? Как я хочу, чтобы ко мне относились? Что я должен сделать, чтобы занять место поближе к вершине иерархии? И наконец: какие эмоции я должен вызывать у других, чтобы этого всего достичь? Для нас важно то, что эта часть мозга стремится к получению сиюминутного удовольствия и не особенно любит, чтобы мы напрягались. Да, вся наша лень таится именно здесь.

Третий центр – неокортекс, префронтальная кора или «мозг человека». Он отвечает за мышление, речь, сенсорное восприятие, интеллектуальное развитие, самосознание, интеллект. Благодаря ему мы можем думать не только о текущем моменте, но и о будущем, да и в целом гордо именуем себя «человек разумный». Это молодая надстройка – неокортексу два миллиона лет, а то и меньше.

Взаимодействие между тремя этими центрами далеко не полноценное. Мы в основном ощущаем эту неполноценность как двойственные и противоречивые эмоции и мысли. Сознательное и бессознательное, первобытные инстинкты – и социальная цивилизованность, расчет – и сиюминутные желания, желание съесть пончик – и страх растолстеть. Когда центры рассинхронизированны, например, под действием сильного страха или же серьезной дозы алкоголя, вызвать к рациональному неокортексу практически невозможно. Первую скрипку сначала отрабатывает лимбическая система, а в самых тяжелых случаях – рептильный мозг. Поэтому очень сложно убедить человека, находящегося в истерике или сильном опьянении, какими-либо разумными доводами.

У нас есть ошибочное убеждение, что наш мозг – это и есть неокортекс. И что мы принимаем все свои решения здесь.

Однако два более древних мозга, лимбическая система и мозг рептилии, всегда одерживают верх во всем, что касается контроля за нашим поведением, а также принятия решений.

## Дофамин

Что управляет нами? Наше сознание или наше бессознательное? Казалось бы, странный вопрос. Будь человек рабом бессознательного, миром правил бы хаос. Многие ученые утверждают, что мы «биохимические марионетки», что у человека нет своей воли, им правит бессознательное. Действительно большинство действий мы совершаем неосознанно, на «автомате». Например, когда едем на велосипеде, мы не отслеживаем каждое движение. Но когда только осваиваем езду, то полагаемся в основном на сознание, оно учится новым для себя навыкам. А затем, освоив, сбрасывает эту науку в «автомат», и просто «присматривает» за поведением, но не обдумывает его. Иначе наше сознание просто не справилось бы с огромным количеством задач, возникающих перед ним каждую минуту. Словом, природа все мудро распределила. Матрица памяти о стереотипных пережитых ситуациях действительно управляет нашими действиями, но никому в голову не придет сказать, что оно управляет человеком. По сути, это тот опыт, который накопил мозг, осваивая окружающую реальность с помощью сознания.

В центральной нервной системе человека действуют импульсы, которые передают команды мозга мышцам и органам: «Работай быстрее/медленнее!» Раньше ученые думали, что эти импульсы электрические – бьют будто током. Но затем выяснилось: 80 % связей (синапсов) имеют химическую природу. В них возникают вещества, которые заставляют наш организм действовать. Вещества эти вырабатываются для нужд тела, но тесно связаны с эмоциями. Это и есть те самые гормоны. Именно они во много управляют нами. Как часто в погоне за вымышленными идеалами социума мы не видим своих настоящих желаний, растрачиваем таланты, заложенные в нас природой? Мы с вами забываем, что мы живые существа и наш организм реагирует на внешние и внутренние импульсы примерно так же, как и тысячи лет назад. Ведь если посмотреть на процесс развития человека как вида, период, когда появился человек разумный – это доли процентов от всего пути эволюции, который прошли когда-то наши далекие предки. И наше основное отличие от древнейших предков состоит в том, что мы реагируем не только на импульсы, связанные с выживанием и передачей генетического материала потомству воспринимаемые рептильным мозгом, но и на сигналы общества через лимбическую систему и неокортекс. Но если взглянуть, по сути, механизмы реагирования одни и те же. Так, например, наш организм одинаково отреагирует, если мы вдруг столкнулись в лесу с медведем и, например, с шефом, когда прогуливаем работу, или с мамой, когда у вас сигарета в руке. Понятно, что ни шеф, ни мама съесть в физическом плане нас не смогут, но в остальном различие заканчивается. Гормональная система во всех случаях работает одинаково. Вся эта нехитрая система выглядит примерно вот таким образом: неокортекс посылает сигнал в лимбическую систему, которая передает сигнал об эмоции страха в гипоталамус и в ретикулярный мозг, а они уже, в свою очередь, запускают стандартную реакцию, включающую учащенное сердцебиение, прилив крови к конечностям благодаря гормональному ответу на страх. Кровь приливает к конечностям – потому что хорошо снабженные кровью конечности помогут быстрее бежать от медведя – и точно так же кровь приливает к ногам, когда мы, с сигаретой в руке, видим маму, или, прохладаясь с бокалом пива, видим шефа. Реакция организма во всех трех случаях – срочно бежать, прятаться – реакция одинаковая! Кстати, прилив крови, называемый в народе «уши со стыда горят» имеет ту же природу. Именно гормонам и миллионолетним связям внутри организма мы должны быть благодарны за вздрагивание в острые моменты жизни, учащенный пульс и потливость ладоней во время просмотра фильма ужасов, схожие с тем, как будто мы сами спасаемся от настоящих зомби.

Сегодня развитие технологий позволяет произвести практически любой продукт мгновенно. И теперь самая сложная задача не произвести товар, а продать его, и не один раз, а многократно, и как можно больше. Давно стало очевидно, что обычная демонстрация товара на

полке при нереальном разнообразии выбора уже не работает, нужны другие подходы. Давайте обратимся к нейропсихологии; у нее есть масса удивительных ответов. У человека есть три больших зеленых кнопки, на которые можно и нужно давить, если вы хотите чего-то добиться от оппонента. Это святая гормональная троица: дофамин, серотонин и окситоцин. Если вы до сих пор думаете, что делаете выбор при покупке самостоятельно, то я вас очень сильно огорчу. Как и большинство поступков в жизни, покупки мы делаем под воздействием гормонов. Давайте быстро и коротко разберемся, как управлять желаниями покупателей с помощью них.

Дофамин чаще всего называют гормоном радости, но это не совсем правильно. Скорее это гормон предвкушения. Это именно его тихий шепот обещает нам тонны удовольствия и радости от достигнутого. Он просто толкает вперед к совершению поступка. Когда-то он толкал на поиски мамонта, поиска партнера для размножения, расширения своих земель и прочие нехитрые радости первобытного мира. Сейчас он заставляет нас ехать в торговый центр, покупать красивую одежду, разные вкусности, и новые телефоны. Обещание счастья и предвкушения бывают гораздо сильнее самого счастья. В мозге есть примерно восемьдесят шесть миллиардов нейронов. Из них семь тысяч нейронов находятся в зоне рептильного мозга. Именно они и вырабатывают дофамин. Этот гормон можно рассматривать как единицу энергии, которая помогает нам чего-либо хотеть и двигаться к своим целям. После этого дофамин передается в лимбическую систему, и, если она убеждена в том, что мы находимся в безопасности и ничего не боимся, гормон попадает в переднюю поясную извилину. Эта извилина – такой небольшой «переключатель» между «хочу» и «делаю». Она передает дофамин двигательной коре, чтобы мы могли физически сдвинуться с места, и одновременно префронтальной коре, чтобы сосредоточиться на конкретной задаче и «предвкушать удовольствие» от ее выполнения. Двигательная кора и префронтальная кора – это уже зона неокортекса. Все это – очень краткое описание системы того, как мы «хотим». А чтобы что-то купить нам нужно это захотеть. Основные причиной запуска дофамина это предвкушение чего-то приятного или неизвестного, но с ожидаемым позитивным эффектом. Время действия всего 2 минуты, долго на этом человека сложно удержать, он начинает гаснуть, поэтому нужно либо постоянно накидывать в печку новых эмоций, запускающих гормоны, либо переходить уже к фазе вознаграждения ожидания, где мы получим серотонин и эндорфины с гораздо более продолжительным воздействием.

Сейчас объясню, как это работает на практике. Обратимся к замалчиваемой большинством людей теме: просмотру фильмов для взрослых. На первый взгляд – ну что плохого может быть в просмотре порнографии? Ведь порно изображает очень полезный, естественный, законный и полезный процесс – секс. Который в свою очередь является самым сильным активатора дофамина в организме. Но не все так просто, как выглядит на первый взгляд. Обратимся к эффекту Кулиджа – древнейшей внутренней биологической программе, существующей в нашем организме. Благодаря этому эффекту устраняется посторгазменная пассивность и расслабление, и организм вновь готов к бою. Если упростить до примитивного, то в биологии и психологии термин описывает феномен, при котором самцы проявляют продолжительную высокую сексуальную активность если им каждый новый раз подсовывать новую привлекательную самку. Если в случае нескольких контактов с одной и той же самкой, самцы крыс в проведенном нейробиологами эксперименте теряли интерес, с каждым разом выброс дофамина становился всё слабее, то в случае постоянной замены готовых к оплодотворению самок, самцы набрасывались на них с прежним энтузиазмом, под действием максимальных доз гормона, и буквально могли погибнуть от изнеможения. По результатам исследований было выяснено, что данный эффект действует и на самок, но в гораздо меньшей степени. На мой взгляд именно этот эффект и обеспечивает огромные доходы производителей интернет-порно. Грубо говоря, эффект Кулиджа – это когда новое кажется более привлекательным и сексуаль-

ным, чем привычное. В случае животных или людей с ослабленной префронтальной корой – той самой лимбической системой – это повышает сексуальную активность.

Но всё это – высокая наука, глубокая биология, а что насчет истории? Естественный вопрос: кто такой Кулидж? Наверное, высоколбый нейробиолог, описавший этот эффект? А вот и нет: это американский президент. Термин восходит к следующему анекдоту:

Президент США Калвин Куллидж с женой посетили птицеферму. Во время визита первая леди спросила фермера, как ему удастся производить так много яиц при таком малом количестве петухов? Фермер с гордостью пояснил что его петухи выполняют свои обязанности десятки раз в день.

– Возможно, вам стоит это сказать господину президенту, – попробовала остроумно заметить первая леди. Президент Кулидж, услышав такое замечание, спросил фермера:

– Каждый петух обслуживает каждый раз одну и ту же курицу?

– Нет, – ответил фермер, – на каждого петуха приходится очень много куриц.

– Возможно, вам стоит рассказать об этом миссис Кулидж, – парировал президент.

Дофаминовый механизм заставляет мужчин смотреть на других женщин, даже если у них есть постоянная партнерша. Как показали исследования, внимание женщин привлекают знакомые мужские лица, а с точки зрения мужчин наиболее привлекательны незнакомки. Чем чаще женщина видит одного и того же привлекательного мужчину, тем больше она к нему расположена. Но вот когда мужчина видит фото женщины уже во второй раз, он оценивает ее как менее привлекательную особу. Я могу это сравнить это с приверженностью женщин определенным вещам и брендам. Я часто вижу искреннюю влюбленность у женщин к смартфонам с надкушенным яблоком, при этом гипотетический переход на любую другую марку вызывает невыносимый ужас. А вот у мужчин наоборот я таких жестких привязанностей не видел. Поэтому и подходы в работе и переговорах к людям разных полов должны быть разные.

Дофамин – это нейромедиатор, который стоит за всей мотивацией. Без этого гормона самец не отважился бы гоняться за самкой в поисках оргазма и даже не стал бы принимать пищу. Когда уровень дофамина падает, тогда и мотивация уменьшается. Но дофамин также является «ловушкой», в которую попадают зависимые от любого вещества или вида деятельности. Мозг зависимого становится менее чувствительным к дофамину и таким образом, что парадоксально, еще больше подсаживается на него. Это как наркоманы, постоянно повышающие дозу для получения того же удовольствия. Обратите внимание: не для получения большего удовольствия, а того же самого. Онлайн-порно может подстрекать пользователя непрерывно. Бесконечные новые «подруги» обеспечивают всплески дофамина. Современное интернет-порно предлагает бесконечные фейерверки, для запуска которых достаточно клика мышки, или движения пальца по экрану смартфона. Человек может охотиться часами и пробовать больше новых партнеров и партнерш за 10 минут, чем наши предки охотники-собиратели за всю жизнь. Одна дофаминовая волна за другой вызывают измененное состояние сознания сродни наркотическому. (Кокаин, например, обязан доставляемому им кайфу избытку дофамина, циркулирующему в мозгу). Поэтому я считаю такую зависимость близкой к наркотической. Таким образом, четко видно, что порнозависимость вызывает переизбыток дофамина. Мозг борется с этим избытком и отключает рецепторы чувствительные к дофамину. Снижение чувствительности рецепторов, снижение удовольствия от привычной дозы, пока мозг не восстановится. Меньше работающих рецепторов дофамина означает «мне нужно больше дофамина, чтобы чувствовать себя в порядке». Центр поощрений умоляет о дополнительной стимуляции, и только одна вещь способна дать её нам – еще одна доза. Больше-больше-больше... А тяжело подсевшие на стимуляцию истощают резерв своих рецепторов и теряют интерес к нормальным отношениям и сексу – им нужны стимулы посильнее.

К чему столь долгое отвлечение к столь тонкой материи?

Заметьте, что функция схемы поощрения в мозге – оставаться немного неудовлетворённым даже в наилучших обстоятельствах. Поэтому мы настроены хвататься за многообещающие возможности, или оптимистично смотреть вперед в будущее. Даже после самого большого полученного удовольствия хочется еще чуть-чуть еще чего-то.

Покупатель, приходя он в магазин или листая каталоги товара в смартфоне зачастую такой же зависимый человек. Зачастую он приходит в магазин или идет на сайт без конкретной цели покупки; ему нужно ощутить прилив гормонального наркотика. Лудомания – казино и игровые автоматы, построены ровно на той же зависимости, как только человек хотя бы раз вскрыл себе фулхаус, или попал в число на рулетке, он попадает на крючок. И в случае игромании для получения большего удовольствия игроки начинают повышать ставки, чтобы их притупленные “игрой по-маленькому” рецепторы получали все тот же кайф. Помните, мы говорили выше: доза больше, а эффект – тот же?

Закупщики в больших компаниях такие же пересыщенные предложением люди. И главная задача продавца – предложить им что-то новое, цепляющее мозг новым предвкушением получения непривычных удовольствий. Что означает опыт работы в сфере закупок? Притупленные рецепторы к определенному типу информации. И кроме понимания процессов, того как работают закупки, их мозг уже настроен так, чтобы не пропустить что-либо типичное. С другой стороны, они открыты каким-то новым предложениям и не упустят возможность поймать что-то новое интересное, если оно пощекочет их лимбическую систему. Поэтому продавцы все больше начинают выдумывать все более иезуитские подходы в продвижении своих товаров и услуг, понимая, что то, что работало вчера, перестает заходить сегодня.

Скорее всего вы замечали, что при принятии некой дозы алкоголя, мы легче знакомимся, легче принимаем рискованные решения, зачастую – покупаем совершенно ненужные вещи или услуги. Это тоже наш добрый друг гормон дофамин. После секса вы тоже получаете огромную дозу дофамина и серотонина, схожих по влиянию на состояние человека, и, согласитесь, гораздо проще договариваться о чем угодно с таким довольным человеком. Поскольку человек социален и достаточно высокоразвит, чтобы испытывать наслаждение не только еды, «система поощрения» работает и в иных ситуациях, среди которых общение с близкими людьми, успехи в творчестве и многое другое. В отличие от искусственной стимуляции этой системы (например, при помощи наркотиков – аналогов дофамина), повторение приятных ситуаций не вызывает ее притупления. Если же из-за какого-то нарушения дофамина нет, то вы безразличны ко всему, даже к молочному шейку, бургеру и предложению немедленно заняться сексом. Дофамин выступает природным индикатором, определяющим ценность любого нашего опыта. Он подсказывает, к чему стремиться, чего избегать, на что направить внимание, и он мотивирует.

## Кортизол

Думаете, все ограничивается нашей зависимостью от принятия очередной дозы позитива? И что вокруг все – дофаминовые наркоманы? Нет, все далеко не так; вокруг куча людей, сидящих на тяжелых стрессовых гормонах, в попытках вырваться из порочного круга уныния и бесперспективного серого мира вокруг.

Готовы к страшным историям? Тогда поехали! Кортизол – гормон коры надпочечников, в просторечии – гормон «старости» или «смерти». Благодаря ему утром вы полны сил, а вечером уровень гормона падает, и вас тянет ко сну – это нормальное положение дел. А если у вас стресс, то вы не можете уснуть, так? Значит, кортизол повышен. Если бы его не было, при сильном эмоциональном переживании люди регулярно падали в обморок или переживали инсульт. Нам он нужен, но этот гормон – большой стимулятор, и заставляет работать все системы на износ. Представьте: вы на работе понервничали, началась выработка кортизола, выделяется глюкоза в кровь. Организм на взводе, готов к активности, но вы заняты делами и не представляете, что в организме такой вот процесс. Вся нерастраченная энергия отправляется напрямую в подкожный жир, создает энергетический запас. Теперь страшилки: длительное повышение кортизола ведет к суициду, а теоретически может привести даже к смерти. Вот так. Когда вы хотите есть – это тоже для организма стресс. И чтобы вы не грохнулись в обморок, кортизол стремится к белкам и расщепляет их. Выход: питайтесь регулярно. # Что еще «хорошего» несет повышенный кортизол: #

- риск развития сахарного диабета второго типа
- нарушение потенции (кортизол снижает выработку тестостерона)
- нервозность
- нарушение функции кишечника
- остеопороз
- накопление жира
- нарушение сна.

Запишите себе куда хотите, только запомните, **ПОВЫШЕННЫЙ КОРТИЗОЛ** это:

- длительное голодание,
- питание абы как, и строгие диеты
- хронический стресс
- литры кофе в течение дня (одна чашка кофе повышает на треть уровень кортизола).

Когда я начал разбираться с вопросами гормонов в продажах, все эти проблемы мысленно отметил у себя в жизни. Я понял, что я сам как раз и есть тот типичный резервуар кортизола, в котором можно при желании утопить Японию. Сказать, что всё в моем образе жизни удалось поменять, я не могу. Но первые шаги я все-таки сделал. Когда вы доберетесь до главы про установление контакта, во второй части книги – получите подробные советы о том, как с этим бороться; все проверено на личном опыте. Так как же выйти из этого депрессивного состояния, которое нам обеспечивает окружающая обстановка, и мы сами, усугубляя все плохим сном, питанием и литрами кофе? Выход на самом деле лежит на поверхности. Антагонист кортизола серотонин.

## Серотонин

Истинная причина счастья у нас в организме – серотонин.

Серотонин – производная аминокислоты триптофана и, по совместительству, менеджер нашего мозга. Он передает информацию от одной нервной цепочки к другой, обеспечивает взаимодействие нервных клеток. Регулируя работу мозга, серотонин влияет на сон, аппетит, состояние мышц, а ещё – на характер и настроение. Серотонин регулирует наше настроение. Когда серотонина достаточно, мы чувствуем себя:

- счастливее;
- спокойнее;
- более сфокусированными;
- менее тревожными;
- более эмоционально устойчивыми.

Именно он выплескивается в кровь, когда цель достигнута. Я победил! Кто молодец? Я молодец. Целых двадцать четыре часа действия; сутки на мародерство и разграбление города. Организм понимает, что это сутки кайфа, и тут включается порочная цепочка: предвкушение (дофамин) – удовольствие (серотонин). Две минуты предвкушения и сутки кайфушек. И вот так мы становимся зависимыми от разнообразных вещей. К сожалению, это касается и вредных привычек. Алкоголь, наркотики, сигареты, азартные игры, компьютерная зависимость, порно. Всё это работает по одним лекалам, и разорвать эти цепочки очень сложно. Я безумно люблю кофе, черный и несладкий. Если подходить с объективной точки зрения, то это ужасный вкус и напиток. Но благодаря гормонам мне даже «вкусно». Хотя я понимаю, что в этом случае со мной в кошки-мышки играет моя эндокринная система. Также я массу раз видел, как люди причмокивая выпивают стопку водки и твердят что это вкусно. Вспомните как вы попробовали первый раз водку на вкус, было ли вам вкусно? Очень маловероятно. Но впоследствии у вас нарабаталась гормональная связь между «накатить» и «хорошо». И все! Вам «вкусненько». За покупку статусных вещей отвечает та же сладкая гормональная парочка. Предвкушение получения нового айфона включает в вас сложные механизмы, заставляющие его вожделеть и плакать от счастья в момент приобретения.

Как же обеспечить себе регулярный приток серотонина? Прекурсором появления этого нейромедиатора является аминокислота триптофан. Она содержится в ряде продуктов, употребление которых обеспечивает запасы триптофана в организме. Так что одно из необходимых качеств менеджера – стрессоустойчивость – можно получить, правильно питаясь и правильно добываясь появления серотонина. Наибольшие количества триптофана содержатся в твердых сортах сыра, твороге, молоке, йогурте, рыбе, мясе, грибах, овсе, финиках, арахисе, кунжуте, кедровых орехах и соевых бобах. Но не обжорством единым жив серотонин. Очень помогают регулярные занятия спортом – по личному опыту могу сказать, что это один из моих главных способов поднять серотонин. В результате физической нагрузки повышается триптофан, который сохраняется и после тренировок, благодаря чему хорошее настроение остается еще надолго. Я регулярно хожу в спортзал по утрам и поднимаю разные тяжелые железные вещи. Самое главное – это заниматься спортом с удовольствием, а не через силу, только тогда будет получен должный результат. А летом с коллегой играю в теннис по выходным и катаюсь с женой на САПбордах по Клязьме. Если же возможности на регулярные тренировки у вас нет, то необходимо выделить время хотя бы на ежедневные пешие прогулки. И этим советом я делюсь не теоретически, что может подтвердить мой любимый лабрадор. Каждый вечер, практически в любую погоду, мы всей семьей идем вокруг нашего жилмассива три километра в хорошем темпе. Такая физическая нагрузка не только помогает сжечь лишние калории, но и эффективно повышает уровень триптофана и серотонина. Сон после таких прогулок заме-

чательный, ведь из триптофана вырабатывается и гормон хорошего сна мелатонин. Но о нем чуть позже.

**Солнечный свет.** Как показали исследования, Солнце благоприятно действует на синтез серотонина. Замечали, что в зимние бесконечно пасмурные месяцы настроение не так чтобы очень? И душа просится на солнечный пляж. Организм неосознанно требует солнца. Посмотрите, насколько более счастливы и позитивны жители стран, в которых постоянно есть солнце. Даже просто раздвинув шторы, можно поднять настроение. Людям с пониженным уровнем серотонина необходимо как можно больше естественного солнечного света. Не пренебрегайте отпуском на море.

**Массаж.** Не стоит жалеть денег на массаж, потому что это не только приятная процедура, но и весьма полезная. Давайте признаемся, что у нас практически у всех сидячий образ жизни – кресло-машина-офис-машина-диван. Наш образ жизни не располагает к нормальному кровообращению, и мы массово страдаем от остеохондроза, зажимов, невралгий. Да и вообще, выглядим затекшими, как нога от долгого сидения. Массаж устраняет усталость, расслабляет, снижает стресс и повышает уровень серотонина. Поэтому массаж дает двойную выгоду, что особенно ценно. Я долго пренебрегал этим способом поднять серотонин, но сейчас все отчетливее понимаю, что делал это совершенно напрасно.

**Счастливые воспоминания.** Как бы банально это ни прозвучало, но повысить уровень серотонина помогают счастливые воспоминания. Я периодически пересматриваю фотографии из путешествий, листаю ленту социальных сетей. Перечитываю свои записи. Всё это заставляет обращаться к позитивным моментам. На столе у меня стоят свадебная фотография и фото дочки. И это не дань моде, а вполне себе утилитарный момент, позволяющий при плохом настроении переключить сознание в позитив одним взглядом. Если не получается погрузиться в себя и вспомнить что-то хорошее – попробуйте просто выйти из кокона и поболтать с коллегами на работе. В конце концов, всегда есть люди, с которыми вам интересно и приятно поговорить.

**Отказ от вредных привычек.** Я понимаю, что для многих это становится практически нерешаемой задачей, ведь кажется, что, если бросить курить и выпивать, станешь еще более нервным и агрессивным. Но я четко знаю на собственном опыте – необходимо отказаться от вредных привычек, в частности, от никотина и алкоголя (или хотя бы свести к минимуму), и непременно высыпаться. Я бросил курить после двадцати двух лет бесконечной никотиновой зависимости, и снизил алкоголь до пары кружек пива раз в две недели. Да и то все чаще заменяю алкогольное пиво хорошими сортами темного безалкогольного. Мне хочется не алкоголя а вкуса пива с рыбой и сыром. Как только вы снизите эту нагрузку на организм, вы совсем скоро почувствуете, что от депрессии и плохого самочувствия не останется и следа, а настроение заметно улучшится. А это будет означать, что с уровнем серотонина у вас стало всё в порядке.

Как я писал ранее, триптофан является производителем еще одного необходимого для снятия кортизоловой нагрузки гормона – мелатонина. В организме человека мелатонин синтезируется из аминокислоты триптофана, которая участвует в синтезе серотонина, а он, в свою очередь, под воздействием ацетилтрансферазы, превращается в мелатонин. Перевожу на русский – мелатонин называют «гормоном сна», ведь он является стимулом, из-за которого люди хотят спать.

Исследования говорят о том, что мелатонин образуется преимущественно ночью, до 70 %, а на свету его синтез значительно снижается. Поэтому, когда мы включаем свет ночью, выработка мелатонина уменьшается, и мы просыпаемся. Выработку мелатонина снижает не только освещение в комнате, но и излучение от смартфона, планшета, компьютера, телевизора и других бытовых приборов. Советую хотя бы за 2–3 часа до того, как вы отправитесь в кровать, прекратить смотреть на экран гаджетов телефона и, по возможности, не держать на прикроватной тумбочке различные гаджеты. Иначе сон будет неполноценным, и вы не отдохнете

столько, сколько нужно организму. Моя извечная проблема при просыпании ночью – я сразу хватаюсь за телефон; и всё, сну конец. Мозг включается и начинает обрабатывать информацию, полученную из новостных агрегаторов. И после этого мне нужен как минимум еще час чтобы вернуться к здоровому сну. Лучшее решение – оставлять телефон в другой комнате и не использовать его перед отходом ко сну, чтобы дать организму возможность вырабатывать мелатонин в ночное время без сбоя. Нельзя “жить по логике” постоянно, но для каких-то важных моментов ее надо включать. Рассудите логически, что вам важнее; представьте весы – на одной чаше будет почерпнутая из смартфона мешанина “Маша хвастается новыми губами, Настя – новым рецептом ризотто, Петя – кубиками из спортзала, в Чили произошло землетрясение”, а на другой чаше весов – ваше собственное здоровье. И мелатонин. Будете смотреть на Настино ризотто – здоровье будет хуже, вот и всё. Логика... Спать важно при выключенном свете, с задернутыми шторами. Иначе рассвет будет поднимать вас с первыми петухами.

## Окситоцин

Нам с самого детства говорят: «не доверяй случайным людям», нельзя разговаривать с незнакомцами – это опасно, это грозит неприятностями. Если дядя предлагает игрушки или шоколадку, не доверяй ему – это опасность, беги от него и громко кричи. И даже если ничего страшного не случится, то мама дома точно отругает. Это вбито нам в подкорку, и уже во взрослом возрасте при любом общении мы неосознанно испытываем недоверие чему-то или кому-то новому. И при этом мы обращаемся в своих словах, письмах и презентациях товара к человеческому мозгу, который очень хорошо научен и умеет говорить НЕТ. Мы – тот самый дядя, который предлагает шоколадку; именно так мы в бизнес-общении, в презентации товара и услуги, выглядим со стороны, так воспринимаемся потенциальным контрагентом, покупателем.

Самое смешное, что мозг просто сохраняет нас от изменений. Вдумайтесь – наш мозг мешает нам изменяться... то есть он думает, что защищает нас от изменений. И чем больше у нас мозга, чем больше в нем опыта, тем для нас... хуже. Умные люди умеют защищаться. От всего. Поэтому продать что-либо ненужное умному человеку очень сложно, и там должны работать совсем другие, не логичные механизмы. А кто максимально нелогичен и глуп? Влюбленный человек.

В состоянии влюбленности мы перестаем рационально воспринимать реальность и совершаем необычные для нормального состояния поступки, и принимаем по меньшей мере странные решения. С нами это всё делает окситоцин, гормон доверия и социальных связей, виагра для эмоций. Именно поэтому мы неосознанно начинаем больше доверять всем вокруг, не ищем подвоха на каждом шагу. В последние десятилетия ученые нашли подтверждения (разной степени достоверности), что благодаря этому гормону мужчины, находящиеся в отношениях, менее интенсивно реагируют на привлекательных женщин, чем мужчины свободные. Что доверие к незнакомым людям растет так, что испытуемые готовы расстаться со своими деньгами. Предприимчивые маркетологи тут же предложили распылять окситоцин у входа в модные бутики. Тем временем ученые выяснили, что все не так радужно. Окситоцин, хоть и усиливает лояльность по отношению к представителям своей социальной группы, одновременно делает сильнее неприязнь к представителям иных групп. Исследователи пришли к выводу: окситоцин усиливает проявления того, что человеку и так присуще. Именно поэтому необходимо стать «своим» для покупателя; я вернусь к тому, как это сделать, чуть позже, и все подробно опишу. Окситоцин работает всего 6 минут, поэтому если вы чувствуете, что приблились в зону доверия, необходимо ковать железо пока оно горячо.

**РАДОСТЬ** и **ДОВЕРИЕ**, максимально экологичные эмоции, которых нужно добиться продавцу у покупателя. Если потребитель вам не доверяет, и вы его не радуете – хоть расшибитесь в лепешку, но ничего вы ему не продадите. Если девушка не доверяет парню, у него нет шансов получить доступ к телу. Это блокируется на подсознательном уровне и благодаря выбросу адреналина; девушка будет максимально напряжена и недоверчива. А если начинать давить и быть назойливым, можно дойти до цугундера.

Еще один сильный мотиватор – **СТРАХ**. Если покупатель боится, что без срочной покупки нового автомобиля ему станет плохо, он купит его, сколько бы он ни стоил. Здесь срабатывает гормон стресса – кортизол. Он запускает ряд физиологических реакций, которые помогают организму отразить внешнюю угрозу. При повышении концентрации этого гормона растет уровень сахара в крови, ускоряется сердцебиение, мышцы приходят в тонус. Как только ситуация разрешается, излишнее напряжение сходит на нет. Если мать боится за дочку, то никогда не выпустит её гулять на улицу в страшную темноту и неизвестность, пока не будет уверена в полной безопасности. И если вы сможете обеспечить эту безопасность, или, по край-

ней мере, ощущение спокойствия, то путь к сердцу этой женщины будет намного короче. А хорошие отношения с будущей тещей дорогого стоят. Поэтому нейтрализуя страх и стресс покупателя своим предложением, вы убираете напряжения на гормональном уровне, и человек с радостью договорится с вами, если почувствует первые намеки на то, что ему станет легче.

На этой реакции в девяностых «братки» продавали свои услуги по защите бизнеса от таких же как они, тревожных ребят. На этой технике построены СПИН-продажи, одна из самых сильных техник убеждения.

Ну и третий основной мотиватор к покупке – это ГОЛОД; если человек голоден, или раздет догола, он отдаст последнее за кусок хлеба или какую-то одежду, чтобы прикрыться и немного согреться. Думаете работает только с базовыми потребностями? Отнюдь. У человека может быть дофаминовый голод в помощи людям, голод в признании своей значимости, голод в желании быть лучше, чем ты есть на самом деле. И это далеко не только про торговлю: голод может выражаться в сильнейшем желании купить вот тот телефон, в том, чтобы первый раз отпроситься у родителей с ночевкой из дома, в том, чтобы уговорить мужа вместе поехать в отпуск, и еще масса наших осознанных и не очень желаний. Здесь опять начинает работать связка дофамина и серотонина.

#### Адреналин и норадреналин

Как бы ни было удивительно, но далеко не все жизненно важные процессы управления человеческим организмом проходят в головном мозге. Надпочечники – парные эндокринные железы всех позвоночных, также играют огромную роль в регуляции его функций. Именно в них вырабатываются два важнейших гормона: адреналин и норадреналин. Адреналин – важнейший гормон, реализующий реакции типа «бей или беги». Его выработка резко повышается в стрессовых состояниях, пограничных ситуациях, при ощущении опасности, при тревоге, страхе, при травмах, ожогах и шоковых состояниях. Адреналин не нейромедиатор, а гормон, то есть он не участвует напрямую в продвижении нервных импульсов. Зато, поступив в кровь, он вызывает целую бурю реакций в организме:

- усиливает и учащает сердцебиение
- вызывает сужение сосудов мускулатуры, брюшной полости, слизистых оболочек
- расслабляет мускулатуру кишечника, и расширяет зрачки. Да-да, выражение «у страха глаза велики» и байки о встречах охотников с медведями, и так называемая «медвежья болезнь», имеют под собой абсолютно точные научные основания.

Основная задача адреналина – адаптировать организм к стрессовой ситуации. Адреналин улучшает функциональную способность скелетных мышц. Вместе с тем длительное воздействие высоких концентраций адреналина приводит к усиленному белковому обмену, уменьшению мышечной массы и силы, похуданию и истощению. Это объясняет исхудание и истощение при дистрессе (стрессе, превышающем адаптационные возможности организма). Ну и посмотрите на адреналиновых маньяков; я, если честно, среди представителей экстремальных видов спорта видел очень мало людей крупной комплекции.

Норадреналин – это и гормон, и нейромедиатор. (Помните, что такое нейромедиатор? Это проводник нервного импульса). Его концентрация тоже повышается при стрессе, шоке, травмах, тревоге, страхе, нервном напряжении. Но, в отличие от адреналина, основное действие норадреналина заключается в исключительно в сужении сосудов и повышении артериального давления.

Например, «бодрящий» эффект никотина обеспечивается выбросом в кровь адреналина и норадреналина. В среднем достаточно около 7 секунд после вдыхания табачного дыма, чтобы никотин достиг мозга. При этом происходит кратковременное ускорение сердцебиения, увеличение кровяного давления, учащение дыхания и улучшение кровоснабжения головного мозга. Сопровождающий это выброс дофамина способствует закреплению никотиновой зависимости.

Считается, что норадреналин – гормон ярости; еще он называется Гормоном Льва, а адреналин, гормон страха – Гормоном Кролика. Такие названия появились не случайно; выработка норадреналина у хищников гораздо выше, чем у их жертв. Например, баранина является одним из самых безопасных видов мяса, по мнению диетологов. А все почему? Большинство животных перед убоем чувствует страх, и в их крови появляется адреналин, который совсем не полезен в такой форме для человека. Особенно это относится к свиньям и в меньшей степени к коровам. А вот бараны и куры страха практически не чувствуют, поэтому их мясо лишними гормонами не портится.

Человек по своей природе – хищник, что бы там ни утверждали вегетарианцы, и поэтому норадреналина у него в достатке. Норадреналин вызывает в человеке ощущение злобы, ярости, вседозволенности. Когда социальные сдерживающие факторы уходят, у многих слетает всё человеческое, пропадает страх наказания, и вот тогда на этом гормоне начинают появляться все звериные низменные повадки и желания. Яркими примерами являются древние войны, и сутки, которые давали на разграбление города и насилие, появились не случайно. Таким образом рядовым позволялось выплеснуть накопившиеся гормоны. Адреналин и норадреналин тесно связаны друг с другом и всегда являются неразлучной парой; эмоции страха и ненависти родственны, и порождаются одна из другой.

Переизбыток гормональной пары ни к чему хорошему не ведет, однако без этих гормонов человек оказывается «беззащитным» перед лицом любой опасности. Подтверждение этому – многочисленные эксперименты, проведенные над животными: животные, у которых удаляли мозговое вещество надпочечников, оказывались неспособными делать какие-либо стрессовые усилия: например, бежать от надвигающейся опасности, защищаться, или добывать пищу.

Нельзя недооценивать и еще один гормон, существующий на границе радости, страха и стресса – эндорфин. Главная функция эндорфинов – защита организма в стрессовой ситуации. При болевом синдроме, страхе, остром стрессе, количество эндорфинов, продуцируемых нейронами мозга, существенно возрастает. Выработанные эндорфины помогают организму выйти из стресса без адаптационного срыва, а также избежать развития спровоцированных им заболеваний.

Ученые установили, что гормоны радости активно выделяются клетками мозга во время участия в боевых действиях и в спортивных состязаниях. Чем не сравнение с переговорами? Тоже некоторое соревнование, кто кого. Благодаря этому гормону раненым бойцам удается какое-то время игнорировать боль, как и спортсменам, продолжающим участие в состязании даже после получения травмы. Я, в бытность действующим спортсменом (был такой длительный эпизод в моей жизни), надорвал связки голеностопа в полуфинале одного из турниров по фехтованию. Нога сразу опухла и посинела, но на заморозке, жестких бинтах и эндорфинах я выиграл этот бой. А вот на финал гормонов уже не хватило, и мне пришлось сняться с соревнований. Ещё в Древнем Риме знали, что раны воинов-победителей затягиваются быстрее, чем раны воинов, проигравших сражение. При серьёзных заболеваниях с длительным и выраженным болевым синдромом у пациентов отмечается истощение гипофиза мозга, генерирующего бета-липотропин, контролирующий выработку эндорфинов. Опять же, обращаясь к своему опыту, могу легко это подтвердить: год доктора не могли поставить точный диагноз – по какой причине у меня в неполных двадцать лет разрушались суставы. Я прожил этот замечательный год в состоянии постоянной боли в разных диапазонах ощущений, и могу откровенно сказать, что радость перестало приносить вообще все: алкоголь, секс, еда... Мне с каждым днем становилось все безразличнее любое удовольствие. А для двадцатилетнего парня это несколько не характерное состояние. Очень рад, что нашелся доктор, который мне помог, и через непродолжительное время я опять начал испытывать удовольствие. Гормон радости отвечает за стабильность хорошего настроения и жизнерадостности. Важное свойство этих нейропептидов (буквально – нервные белки) – контроль над чувствами и эмоциями, особенно в

состоянии перевозбуждения. Благодаря эндорфинам люди сохраняют здравый смысл в непредвиденных обстоятельствах и молниеносно определяют ход дальнейших действий. В состоянии неопределенности при переговорах побеждает во многом тот, у кого эндорфины вырабатываются лучше. Во время стресса в полной мере запускает свое действие адреналин, а эндорфины нивелируют его эффекты на органы и ткани, как бы тормозя возбуждение. Поэтому человек и сохраняет необходимую энергию, что позволяет не «выпасть» из жизни после эмоциональных катастроф и сохранить физическое и психическое здоровье. Нельзя считать тот или иной гормон «плохим» или «хорошим»: организму всё нужно, без каждого из гормонов нам не обойтись, но про эндорфин можно сказать, что он находится на границе позитивных и стрессовых гормонов.

Многим тяжело принять то, что мы, настолько высокоразвитые личности, в основном зависим от своей эндокринной системы, стереотипов и привычек... Но это необходимо принять, и научиться пользоваться этим знанием в своих целях. И зная механизм работы всех этих нейромедиаторов, вы без труда будете добиваться успехов не только в продажах и работе, а и в повседневной жизни

# Нейропродажи

## Лестница продаж

Опытные продавцы прекрасно знают, что нет какой-либо универсальной технологии, так называемой «волшебной таблетки», «идеального скрипта» помогающего продавать. Нет такой идеальной комбинации слов и действий, на сто процентов обеспечивающих нужный результат. Причиной этому – наличие с двух концов продажи двух людей, со своими желаниями, настроениями и гормональным фоном. Ну представьте, например, универсальный набор слов и действий обеспечивающий гарантированный секс любому человеку с кем угодно. Ну нереально же. Вот и каждая продажа является индивидуальной, как тот же секс или, например, знакомство между двумя людьми. Однако, есть определённая последовательность действий, способствующая довести сделку до положительного результата. И умело используя знание этих ступеней продаж, вы с большей вероятностью будете добиваться успеха. Ведь чем лучше вы сможете контролировать свои реакции и ответы оппонента, тем больше будет успешных результатов, тем, соответственно, больше денег заработаете. Основная задача продавца – посредством гормональной атаки привести в синхронное состояние все три мозга покупателя. И тогда у человека не останется шансов с вами не согласиться.

Для простоты понимания как это работает, я обращусь к старой, проверенной десятилетиями «лестнице продаж». Но постараюсь развернуть ее немного, с другой стороны, показать, как это может быть не так формально и по-ученически. Есть семь основных классических этапов продаж, которые я определяю как ступени лестницы к успешной сделке. По ней нужно идти, не останавливаясь; очень просто зависнуть на какой-то из ступенек и никогда уже не шагнуть дальше, разрушив последовательность действий. Не воспринимайте в этом случае продажи буквально, как акт передачи товара или услуги за деньги. Продать себя на собеседовании – тоже продажа. Убедить оппонента в споре – тоже продажа. И этапы любого из этих действий при осознанном подходе будут такие же, как и в базовых техниках продаж. Дробить эти этапы можно до бесконечности, пытаться менять местами, но в моей практике есть эти самые важные Семь Шагов, и ошибка на любом из них минимизирует ваши шансы к нужному для вас исходу. Если не знать этот базис, вряд ли вы сможете много и дорого продавать. Для начала нужно выучить этот алфавит, а потом уже набрасываться на клиентов. Но чтобы это было более увлекательно и понятно, поменяем слово “продажи” на “убеждение”, и посмотрим, изменился ли смысл этих шагов.

Поиск клиента, Подготовка к продаже – «Подготовка к диалогу»

Установление контакта с клиентом – «Знакомство с собеседником»

Выявление потребностей покупателя – «Выявление позиции оппонента»

Презентация товара – «Презентация мнения, позиции, желания»

Работа с возражениями – «Аргументация»

Закрытие сделки, продажа – «Закрытие спора, принятие вашей позиции»

Постпродажное сопровождение – «И жили они долго и счастливо!»

Как видите, шаги просто перенести на обычную жизнь, они применимы в жизни к любому моменту, когда вам что-то нужно получить, или кого-то убедить. Причем в обычной жизни это работает проще, так как человеческая неспособность согласовать три своих участка мозга, и гормональная зависимость, в разы увеличивают вариативность исходов и методов манипуляций. А если добавить к этому понимание работы мозга и эндокринной системы, то понимание того, как продавать, начинает играть новыми красками.

## Подготовка к продаже

### Анализ клиента

Что собой представляет **настрой и подготовка к продаже или переговорам**? Я отмечаю три основных фактора – настрой, разведка, инструментарий. Этот этап больше направлен на вас внутреннего. Работа в основном над собой. Коммуникаций с другими людьми вы пока не производите, поэтому основные задачи – наполнить неокортекс знаниями и информацией, а лимбическую систему настроить на нужную волну.

Первый этап подготовки – анализ клиента, или группы клиентов. Без предварительного анализа или, как я называю это, «разведки», очень сложно подготовиться к переговорам и продажам. Конечно, можно лететь с шашкой на лихом коне, руководствуясь правилом Наполеона Бонапарта: «Главное ввязаться в бой, а там видно будет». Но я бы не стал так наивно поступать. Самоуверенность в этом случае до добра не доводит. В скучной офисной жизни, в случае продаж B2B-клиентам, необходимо заранее разузнать о них всю возможную информацию, для того чтобы как минимум понять, а что, собственно, ты собираешься говорить и предлагать конкретному клиенту. Чем ты собираешься побаловать неокортекс конкретного закупщика, к каким логичным выводам должен прийти человек после твоего предложения. В повседневной жизни, когда вы коммуницируете с человеком, а не бизнес-компанией, все гораздо занимательней и интереснее. Ты смотришь во что человек одет, как выглядит, что говорит, и у тебя уже рождается некий социальный слепок с конкретного человека, и от этого понимания ты выстраиваешь свой план коммуникации, выбираешь слова и темы для разговора. Это как знакомство с девушкой: для того чтобы все прошло успешно, ты должен быть настроен морально, вооружен цветами или беспримечной уверенностью в себе и с трезвой оценкой той, с кем ты собираешься знакомиться. Зачастую неосознанно, мозг сам подсказывает тебе нужные слова и поведенческие модели. И здесь одни эмоции, гормоны и рефлекторные реакции – сплошное личное, а оно может быть совершенно непредсказуемым, скрытым, неоднозначным, нетипичным; подберите еще эпитетов для этой многогранной истории.

И вроде бы, казалось, в продажах все логично: ну что там сложного? Предложи клиенту то, что он хочет, надави на его логический аппарат, и все получится. Но не научившись минимальным навыкам коммуникаций, вы не будете получать то, что вам необходимо. Если не наработать нужных умений, то у вас огромные шансы на провал в самом начале пути. Вы не сможете выбрать правильную модель поведения, не сможете сформулировать свое уникальное предложение, и человек просто не заинтересуется ни вами, ни вашими предложениями. Вы не затронете его лимбическую систему, не выведете на нужные эмоции и необходимое для совершения сделки состояние. Вы даже не сможете сформулировать правильные вопросы, которые раскроют для вас клиента как нежную устрицу и смогут развернуть любую ситуацию в вашу сторону. Если вы не подготовились – выкратно уменьшили свои шансы.

Помню, как-то полетел на встречу к руководителю проекта, крупной стройки в Ярославской области. Предварительно вечером пошарил в интернете и нашел его страничку в популярной соцсети. А там фото, где он с сыном на хоккее в фирменном джерси ярославского Локомотива. Копнул еще глубже, и выяснил, что сын, оказывается, в хоккей сам играет. На мое счастье, я сам хоккейных болельщик: прикрепил на лацкан пиджака значок любимой «Сибири». Так, чтобы не заметить нельзя было.

Приехал к клиенту и говорю: «Извините, запыхался. Весь день суматоха, чуть на самолет не опоздал, вечером сына с хоккея забирал, поздно приехали, чуть не проспал». И пошло-поехало. Тут же подружились, зацепились за знакомую тему коньков, амуниции, рекордов

Овечкина, и игры Локомотива в текущем сезоне! После этого и рабочий разговор задался, естественно. Через 3 часа, уже сидя в ресторане, под трансляцию договорились обо всех тонкостях дальнейшей работы.

Я сработал в простую комбинацию “свой-чужой”, благодаря общим темам, вызвал у партнера выплеск окситоцина, и на этом фоне получил необходимое доверие. Добавил дофамин/серотонин в ресторане, и у человека сложилось стойкое впечатление что я максимально приятный и надежный поставщик. Но если бы я не подготовился и не знал тонкостей для первоначального захода, я бы получил настороженную реакцию, и мне пришлось бы перебарывать естественное недоверие человека. Не думайте, что это такой цыганский развод: мое предложение было выгодное, я всего лишь убрал лишние препоны по пути к реализации сделки. Просто убрал рассинхрон между лимбической системой и неокортексом. Включил эмоциональное подкрепление, запустил окситоцина в кровь, и получил желаемое.

Как минимум, необходимо проанализировать сайт потенциального клиента: там вы можете узнать массу информации – как девушка исследует социальные сети потенциального ухажера. Сейчас в открытых источниках можно накопать тонны полезной информации, записать ее, и при удобном случае вернуть в разговор, вызывая дополнительные плюсы себе в карму и авторитет.

Например, простая задача для молодой девушки – хорошо провести вечер в пятницу. Подготовка: необходимо найти хорошее место, интересную компанию, и выпить бокал вина для настроения. Или не выпить, но алкоголь для многих является стартером «режима вечеринки», открывая дофаминовые депо. На самом деле, с вином или без него, нужно правильно подготовиться и сделать необходимые манипуляции для приведения себя в нужное настроение. А дальше эндокринная система все сделает за вас.

В работе такого чит-кода как алкоголь нет, поэтому приходится изыскивать внутренние резервы. В фильме “Волк с Уолл-стрит» напрямую показывается успешность продавцов от принятий изменяющих сознание препаратов. Но на мой взгляд такие средства не оправдывают цель.

Чуть ли не главную роль при подготовке к контакту играет настрой. Когда-нибудь снимали видео для социальных сетей? Согласитесь, если нет настроения и боевого настроя, то можно даже и не пытаться, если вы конечно не профессиональный актер. Я много разговаривал с друзьями детства, активно мелькающими сейчас на экране телевизора, и у них та же самая история – если нет настроя, персонаж получается пустой и плоский, как в русских сериалах на государственных каналах. Посмотрите на успешные ролики, набирающие максимум просмотров. Они пышут энергией. Вот зачем нужен настрой. Если вы не в ресурсе, то и предложение ваше такое же, неинтересное, унылое и невкусное. Кому вы нужны со своими невкусными товарами? На одном настрое можно и слона продать, и Меган Фокс соблазнить. Принявшим окситоцин было легче прийти к согласию. А именно это нам и надо.

## Настрой

Один бизнесмен другому рассказывает:

– Купил, – говорит, – слона. Слоник такой замечательный, детей на себе катает, на задние ноги встаёт по команде, утром нежно хобот на грудь кладёт – будит, на целый день хорошее настроение. Чудо, а не слон.

## **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.