



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Фреймворк 'Активное слушание: от теории к практике'

Практический гайд по развитию навыков активного слушания для B2B-встреч

Что такое активное слушание: ключ к эффективной B2B-коммуникации

Активное слушание — это не просто восприятие слов, а сознательный процесс полного погружения в то, что говорит собеседник, с целью понять не только содержание, но и эмоции, намерения, контекст (mymeet.ai).

В отличие от пассивного слушания, где человек механически воспринимает звуки, но его мысли далеко, активное слушание требует полной концентрации. Вы не обдумываете свой ответ, пока собеседник говорит, и не оцениваете услышанное через призму своего опыта. Вы слушаете с искренним желанием понять (mymeet.ai).

Термин «активное слушание» ввёл американский психолог Карл Роджерс в 1950-х годах, считая его основой продуктивного общения и доверительных отношений (asana.com).

Почему это важно в B2B: от продаж до построения доверия

В B2B-среде активное слушание — это не просто «хорошие манеры», а критически важный инструмент для достижения бизнес-целей. Исследования показывают, что руководители тратят 70–80% рабочего времени на коммуникацию, из которых 45% приходится на слушание. Однако большинство людей слушают с эффективностью всего 25% — три четверти информации теряется (mymeet.ai).

Активное слушание решает конкретные бизнес-проблемы:

- * Повышение конверсии: Клиенты чувствуют, что их понимают, и охотнее покупают (mymeet.ai).
- * Четкость задач: Сотрудники получают ясные задачи без недопонимания (mymeet.ai).
- * Разрешение конфликтов: Конфликты разрешаются быстрее, потому что каждая сторона чувствует себя услышанной (mymeet.ai).
- * Построение доверия: Когда человек чувствует, что его действительно слышат, мозг переживает это как положительный опыт (источник в статье: fMRI-исследования).
- * Эффективная работа с возражениями: Активное слушание помогает выявить истинную причину возражений, переводя их из защиты в возможность для диалога (psychologos.ru).

Ключевые техники активного слушания (с примерами B2B)

Техника	Описание	Типовые фразы / Примеры B2B
Невербальные сигналы	Демонстрация заинтересованности через язык тела: зрительный контакт, открытые позы, кивки, наклон к собеседнику. Избегайте скрещенных рук, отвлечений (mgutu.ru, asana.com).	Поддерживайте зрительный контакт 70-80% времени. Кивайте в знак понимания. Используйте открытые жесты, например, ладони вверх. Отслеживайте невербальные сигналы клиента: если он смотрит на часы или закрывает ноутбук, это может быть признаком потери интереса.
Парафраз	Переформулирование слов клиента своими словами для проверки понимания и подтверждения, что вы его слышали (mymeet.ai, asana.com).	«Если я правильно понял, вам важно, чтобы новое CRM-решение интегрировалось с вашей текущей ERP-системой для автоматизации отчётности, верно?» «То есть, ключевая проблема, которую вы хотите решить, это снижение операционных расходов на 15% в следующем квартале?»
Эхо (повтор)	Повторение ключевых слов или фраз клиента для акцентирования внимания на них и побуждения к дальнейшему раскрытию мысли (psychologos.ru).	Клиент: «Нас беспокоит надёжность поставщика.» Вы: «Надёжность?» (Пауза, ожидание продолжения) Клиент: «Мы ищем решение, которое позволит нам масштабироваться.» Вы: «Масштабироваться?»
Резюмирование	Краткое обобщение сказанного клиентом после завершения смыслового блока или всей беседы, чтобы убедиться в общем понимании и зафиксировать договорённости (asana.com).	«Итак, мы обсудили, что для вас приоритетны сроки внедрения, бюджет в пределах 5 млн рублей и возможность кастомизации под специфические процессы. Правильно ли я всё понял?» «Подводя итог нашей встречи, мы договорились, что я пришлю вам демо-доступ к платформе, а вы соберёте вопросы от вашей команды к следующей неделе. Верно?»
Осознанная пауза	Короткая пауза после того, как клиент закончил говорить, чтобы дать ему возможность продолжить мысль или убедиться, что он действительно закончил (psychologos.ru).	После вопроса клиента или его возражения сделайте паузу 2-3 секунды. Часто клиент сам начинает отвечать на свой вопрос или детализировать возражение, если ему дать время.
Отражение эмоций	Вербализация эмоций, которые вы заметили у клиента, чтобы показать эмпатию и углубить контакт (mgutu.ru).	«Похоже, вас беспокоит потенциальное сопротивление сотрудников при внедрении нового ПО.» «Я вижу, что вы расстроены из-за срыва сроков по предыдущему проекту.» «Мне понятны ваши сомнения относительно долгосрочных инвестиций в текущей экономической ситуации.»

Упражнения для тренировки навыка

□ 'Резюмирование до вопроса'

В течение одного разговора не задавайте новых вопросов, пока не резюмируете то, что сказал собеседник. Это заставляет вас внимательно слушать и проверять понимание (mgutu.ru).

□ 'Три факта о клиенте'

За каждый разговор ставьте себе задачу узнать три новых факта о клиенте, которые не связаны напрямую с продуктом или услугой. Это помогает развивать глубокое понимание его контекста и интересов (mgutu.ru).

□ 'Мысленный пересказ'

После каждой встречи или важного разговора мысленно перескажите себе основные тезисы собеседника, его ключевые потребности и эмоции. Сравните это с вашими первоначальными мыслями и выводами.

Типичные ошибки и как их избежать

Додумывание за клиента	Не принимайте свои гипотезы за подтверждённые факты. Если клиент дал неоднозначный сигнал, уточните: «Вы сказали, что интересно. Что именно вас заинтересовало?» (mymeet.ai).
Перебивание	Дайте клиенту договорить. Перебивание сигнализирует о вашем нетерпении и неуважении. Если клиент замолкает, используйте осознанную паузу.
Фокусировка только на продукте	Не превращайте диалог в монолог о вашем продукте. После каждого блока информации задавайте вопрос: «Насколько это актуально для вас?», «Как вы решаете эту задачу сейчас?» (mymeet.ai).
Отсутствие невербального контакта	Избегайте отстранённости. Поддерживайте зрительный контакт, кивайте, используйте открытые позы, чтобы показать вовлеченность (asana.com).
Подготовка ответа во время слушания	Сосредоточьтесь на понимании, а не на формулировании своего следующего аргумента. Это одна из главных помех активному слушанию (mymeet.ai).
Игнорирование эмоций	Люди принимают решения под влиянием эмоций, а затем оправдывают их логикой. Подключайте эмоции: истории, образы, ощущение уверенности и заботы, не отменяя фактов (mymeet.ai).

Чек-лист 'Я активно слушал, если...'

- ☐ Я поддерживал зрительный контакт и использовал открытые позы.
- ☐ Я не перебивал собеседника и давал ему договорить.
- ☐ Я перефразировал ключевые мысли клиента, чтобы убедиться в понимании.
- ☐ Я задавал уточняющие вопросы, чтобы углубиться в тему, а не просто получить 'да/нет'.
- ☐ Я отражал эмоции клиента, показывая эмпатию.
- ☐ Я резюмировал основные договорённости или выводы после смысловых блоков.
- ☐ Я не обдумывал свой ответ, пока клиент говорил, а сосредоточился на его сообщении.
- ☐ Я узнал что-то новое о клиенте, что не было напрямую связано с моим продуктом/услугой.
- ☐ Я смог точно сформулировать проблему или потребность клиента его же словами.
- ☐ Клиент чувствовал себя услышанным и активно участвовал в диалоге.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу



 rocketlab.bz

 [@rocketlab](https://t.me/rocketlab)