

ГАЙД

# Активное слушание

Как перестать "впаривать" и начать продавать на языке клиента

**Герман Юн**

основатель программы "СЕКРЕТЫ КОРПОРАЦИИ"

2004-2026 ГОД



## **ГЕРМАН ЮН**

основатель программы "СЕКРЕТЫ КОРПОРАЦИИ"

**700+  
млн ₽**

Помог заработать  
дополнительной  
прибыли клиентам

**35 лет**

Весь опыт посвящен  
реальному бизнесу и  
реорганизациям  
компаний

**16  
отраслей**

Работал с командами до  
2000 сотрудников и  
компаниями до 5 млрд

## Активное слушание

Большинство продавцов уверены, что умеют слушать. Они кивают, вставляют «угу», повторяют последние слова клиента. Это не слушание, а поверхностная реакция на слова клиента.

Настоящее слушание — не пассивное сопровождение разговора, а активное, осознанное действие. Такое же важное, как аргументация, презентация или работа с возражениями.

Активное слушание — это навык, который позволяет слышать не только то, что говорит клиент, но и то, что стоит за его словами. Это основа эффективных продаж: как только вы начинаете по-настоящему слушать, вы начинаете продавать в точку. Не абстрактно, а конкретно. Не про себя, а про клиента.

В этой главе мы разберём, что такое активное слушание на практике, как оно помогает строить доверие, находить ключевые аргументы и закрывать сделки. Это не психология. Это практичный инструмент, который напрямую влияет на ваш результат.

## Что такое активное слушание — на практике

Активное слушание — это не теория и не психология, а практический инструмент продаж. Когда вы его используете, вы:

### ✗ Не делаете:

- ✗ не перебиваете клиента на полуслове
- ✗ не вставляете факты и предложения как только он делает паузу
- ✗ не скатываетесь в заученную презентацию раньше времени

### ✓ Делаете:

- ✓ задаёте уточняющие вопросы
- ✓ проясняете смыслы
- ✓ возвращаете клиенту его формулировки
- ✓ выстраиваете мост между тем, что говорит клиент, и тем, как вы будете презентовать решение



✗ не делаете выводы до того, как клиент закончит мысль



**Пока клиент не почувствует, что его услышали, он не начнёт слушать вас.**

Это главное.

## Почему это важно

Что даёт вам активное слушание:

◆ настоящие причины, по которым клиент может купить или отказаться

◆ представление о том, кто принимает решение и какие подводные камни есть в процессе

◆ формулировки самого клиента, которые вы потом используете в СПВ-связках

◆ доверие — потому что клиент чувствует: вас действительно интересует его ситуация

Ваша цель — не просто «понять клиента». Ваша цель — суметь сформулировать его потребность **лучше, чем он сам**. И тогда он почувствует: вы действительно в теме.

**Вы не продаёте — вы решаете его проблему.**

## Что делает активное слушание **активным**

Чтобы слушание перестало быть фоном и стало инструментом, важно использовать конкретные приёмы. Они позволяют превратить разговор в глубокую коммуникацию, а клиента — в партнёра по принятию решения.

Вот что отличает активное слушание от пассивного:

1

## Уточнение

Вы не гадаете, а проверяете, правильно ли поняли.

*"Правильно понимаю, вы хотите, чтобы...?"*

*"То есть основная сложность — это...?"*

*"Когда вы говорите "дорого", вы сравниваете с кем именно?"*

2

## Переформулирование

Вы возвращаете клиенту его слова — но чуть яснее, структурированное, ближе к сути.

*"Вы говорите, что раньше уже сталкивались с..."*

*"То есть важно не просто быстро, а в конкретные сроки — до..."*

*"Ключевой момент — чтобы не было просрочек по поставке. Я верно понял?"*

### **3** Выявление мотивов

Вы задаёте вопросы, которые помогают клиенту самому осознать, зачем ему решение.

*"А зачем вы вообще решили менять подрядчика?"*

*"Почему это стало важно именно сейчас?"*

*"Что будет, если отложите это ещё на месяц?"*

### **4** Фиксация

Вы отмечаете вслух то, что клиент сказал — чтобы показать: вы слышали.

*"Хорошо, я записал: вы сейчас рассматриваете трёх поставщиков, но хотите больше гибкости в условиях"*

Вы не «впариваете» своё. Вы не навязываете готовые ответы, а помогаете клиенту самому разобраться в ситуации — и находите решение, которое действительно ему подходит.

## Как тренировать активное слушание

Эта техника требует не таланта, а практики. Чтобы слушание стало сильной стороной в переговорах, нужно выработать конкретные навыки — и закрепить их в поведении. Вот с чего начать:

**1**

### **Первое: научитесь не перебивать**

Это сложнее, чем кажется. Особенно если вы «уже поняли, что он хочет сказать». Не торопитесь. Иногда главное — не в первых словах, а в интонации, паузе, деталях.

**2**

### **Второе: слушайте до конца**

---

Не хватайтесь за первую удобную фразу, чтобы выдать ответ. Дайте человеку договорить. По-настоящему важное клиент часто озвучивает только в конце.

**3**

### **Третье: задавайте открытые вопросы**

Не «Да или нет», а «Почему вы так считаете?», «Что ещё важно?», «Как это влияет на вас?» Открытый вопрос раскрывает клиента и открывает пространство для аргументации.

**4**

### **Четвёртое: дослушивайте эмоции**

Если клиент раздражён, не надо гасить это аргументом. Дайте ему выговориться. Там есть реальная причина. И если вы её услышите, у вас появится точка опоры и возможность повернуть разговор в конструктив.



**Активное слушание начинается с паузы. С уважения. С готовности быть внимательным.**

И заканчивается тем, что клиент сам подводит вас к продаже — потому что чувствует: вы его поняли.



# Ошибки, которые сводят все на нет

## ✗ Вы не даёте клиенту высказаться

Кажется, вы только и ждёте, чтобы он замолчал. Всё дело в вашей подготовке: дома вы прекрасно отрепетировали презентацию и теперь боитесь сбиться. Но для клиента это выглядит, как будто вы его не уважаете.

## ✗ Вы отвлекаетесь

На звонок телефона, уведомление в соцсетях, кофе на столе, яркий галстук собеседника. Всё, что отвлекает вас — немедленно убирайте. Клиент должен быть уверен, что вы сосредоточены только на нём.

## ✗ Вы не фиксируете сказанное

Всё, что проговорил клиент, просто уходит в воздух. А через 5 минут вы начинаете «стандартную» презентацию — и он понимает, что зря тратил время. Уровень доверия падает.

## ✗ Вы даёте советы до запроса

Это выглядит не как помощь, а как давление. Даже если ваши советы дельные — они не работают, пока человек не готов их услышать.

**Важно помнить: клиент приходит не за тем, чтобы вы произвели впечатление. Он приходит за пониманием.**

За тем, чтобы его внимательно выслушали, правильно поняли и предложили решение, которое реально подходит под его ситуацию. Именно это и становится вашей главной опорой в продаже.

## **Активное слушание — это фундамент аргументации**

Когда вы действительно слушаете клиента, вы перестаёте «впаривать». Вместо этого вы начинаете связывать то, что он сказал, с тем, что вы можете предложить. И аргументы начинают звучать не как давление, а как ответ.





Такие формулировки не берутся из ниоткуда. Они появляются благодаря внимательному слушанию. Вы слышите — формулируете — связываете.

**боль** **внимание** **аргумент**

Вот она, логика профессиональной продажи:

Это не презентация в лоб. Это персонализированный диалог. Когда аргумент не просто «про товар», а про решение проблемы клиента — в его словах, с его логикой, в его контексте. И главное — всё это рождается не в скрипте, а в умении слушать. Не перебивать. Не торопиться с выводами. А слышать смысл за словами. И превращать этот смысл в точную, убедительную подачу.

## Заключение

Профессиональные продажи – это не про красивые слова и не про давление. Это про точность, уверенность и способность понять клиента глубже, чем он сам.

Активное слушание — не второстепенный навык, а фундамент всей продажи. Если вы действительно умеете слушать, вы получаете доступ к самым важным элементам: мотивам, страхам, желаниям, настоящим критериям выбора. Вы слышите не то, что клиент говорит на автомате, а то, что за этим стоит. А это значит, вы можете построить не универсальную презентацию, а точное, персонализированное предложение — такое, от которого трудно отказаться.

Когда клиент чувствует, что его слушают, он начинает сам раскрывать вам свою логику. Он перестаёт защищаться. Он начинает доверять. И именно в этот момент у вас появляется возможность провести его к решению — спокойно, уважительно, профессионально.

**Запомните: самая сильная аргументация строится не из заученных фраз, а из слов самого клиента.**

**Чем внимательнее вы слушаете — тем сильнее становится ваша продажа.**

---

И главное — вам не придётся уговаривать. Потому что клиент сам увидит: вы не просто хотите продать. Вы хотите помочь. А значит — вы тот, с кем стоит работать.

**Сильная и системная команда — это основа любого успешного бизнеса.**

**Желаю успехов и роста в вашем деле!**



**Герман Юн**

основатель программы "СЕКРЕТЫ КОРПОРАЦИИ"

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА

# Стратегическая диагностика с командой Германа Юна

Разберём ваш бизнес, найдём узкие места и точки роста — и дадим конкретный план действий.

 [Оставить заявку](#)

 Команда Германа свяжется с вами и согласует время