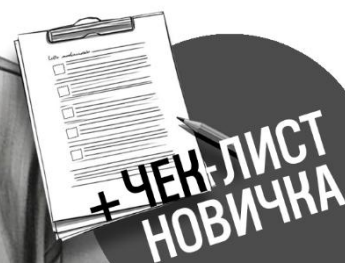


РАЗЛОЖИТЕ КЛИЕНТОВ ПО КОРОБОЧКАМ!

Стань мастером,
следуя советам
международного
бизнес-тренера



ПСИХОТИПЫ КЛИЕНТОВ

Майк Люфф

64 экспертных совета



СОДЕРЖАНИЕ

Обращение автора.....	3
История психотипирования.....	4
XX век: практические системы и их применение.....	5
Важность для продавцов.....	9
Что делать руководителю.....	10
64 ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА.....	15
Система темпераментов Гиппократ-Галена.....	16
Система DISC.....	22
Система ролей лидера по Адизесу.....	28
Система ФАЗАН Майка Люффа.....	36
Система 7 РАДИКАЛОВ Виктора Пономаренко.....	45
Система MBTI Майерс-Бриггс.....	54
Другие системы.....	77
Все советы списком.....	78
Чек-лист новичка.....	82
Благодарность.....	83
Услуги Salestream Consulting.....	84
Серия «64 совета».....	85



Дорогие друзья!

Большое спасибо за ваш интерес к этой книге и моим идеям.

Много лет я помогаю продавцам, руководителям и бизнесменам достигать новых высот в бизнесе, продажах и личной жизни.

Продажи – сочетание науки, искусства, психологии и других наук. Понимание психотипа клиента критично для продавцов, которые продают на крупные чеки.

Эта книга содержит 64 экспертных совета для тех, кто хочет научиться быстро и точно определять тип клиента для того, чтобы говорить с ним на одном языке.

Я очень надеюсь, что эта книга будет вам полезна и вы сможете использовать её для того, чтобы быстрее достигать своих целей.

Желаю вам счастья, гармонии и успехов в вашем деле!

*Искренне вам
Mike Luff*

Об авторе

- Сертифицированный международный бизнес тренер и консультант
- Преподаватель программ МВА НИУ «Высшая Школа Экономики»
- Тренер по продажам, входящий в ТОП-10 России
- Основатель бизнес клуба управленцев SalesPortal
- Генеральный директор Salestream Consulting
- Автор более 500 тренинговых программ и учебных курсов
- Профессиональный Executive коуч ICF PCC
- Соавтор деловой игры для продавцов «Стокер»
- Автор методик продаж Smart Sales и FORMULA
- Автор облачных сервисов BPE24 и CRM24
- Сертифицированный тренер по системам Брайана Трейси, Нила Рэкхема и ряда других
- Обладатель премии медиахолдинга BILD
- Личный коуч более 400 CEO и предпринимателей
- Спикер Сколково и Синергия
- Автор многих книг и статей

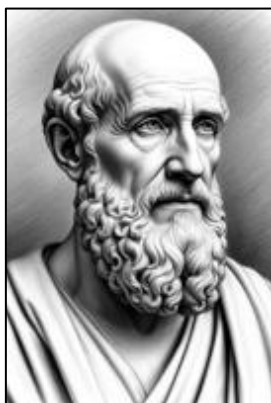
Telegram: @MikeLuff

Instagram: @MikeLuffa

Сайт: www.salesportal.ru

64

ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА



СИСТЕМА ТЕМПЕРАМЕНТОВ ГИППОКРАТА-ГАЛЕНА

Система темпераментов Гиппократ-Галена – это одна из древнейших попыток классификации человеческого поведения и характера. Она была разработана в античности и основана на теории о взаимосвязи физиологии человека с его психологическими особенностями.

Кто разработал систему?

1. Гиппократ (460–370 гг. до н.э.):

- Древнегреческий врач, которого часто называют "отцом медицины".
- Гиппократ предложил теорию четырех жизненных соков (гуморов): кровь, желчь, черная желчь и флегма. Согласно его учению, преобладание одного из этих соков определяет темперамент человека.
- Он считал, что здоровье зависит от баланса гуморов, а их дисбаланс приводит к болезням и особенностям характера.

2. Гален (129–216 гг. н.э.):

- Римский врач, который развил идеи Гиппократ.
- Гален конкретизировал связь между гуморами и типами темперамента, дав им названия: сангвиник (кровь), холерик (желчь), меланхолик (черная желчь) и флегматик (флегма).
- Его работа стала основой для дальнейшего изучения личности и поведения в медицине и психологии.

Холерик



Рисунок Х.Бидструпа

Холерик – согласно Гиппократу, у него в организме из 4 основных жидкостей преобладает жёлтая желчь («холе»), он импульсивный, энергичный, решительный, вспыльчивый, требовательный, предприимчивый, любит быстрые решения.

Поведение: постоянно торопится, старается всем управлять, быстро пытается понять, кто главный для него и для кого главный он, легко раздражается и остывает, если что-то идёт не так, может заставить переделать или сделает всё сам, потому что так «быстрее» и «лучше».

В продажах: холерики хотят сразу решить проблему, переходите сразу к сути и без воды, не заставляйте их ждать, они вполне могут ругаться прямо на встрече, не обращайтесь к ним, если они барабанят пальцами по столу, значит им не нравится то, что вы говорите, они всё время куда-то торопятся, но часто не успевают, им не нужны занудные объяснения, они не любят долгие разговоры, поэтому предлагайте им сразу переходить к делу.

Примеры персонажей:

- **Анна Каренина** ("Анна Каренина" Л. Толстой) – страстная и решительная героиня, которая действует под влиянием эмоций, не задумываясь о последствиях.

.... (в полной версии книги описаны все психотипы системы) ...



СИСТЕМА DISC

Система DISC – это модель поведения, которая описывает человеческие реакции и стиль взаимодействия с окружающим миром. Она используется для анализа личности, улучшения коммуникаций и развития эмоционального интеллекта.

Кто разработал систему?

1. Уильям Марстон (1893–1947):

- Американский психолог, автор комиксов о *Чудо-Женщине*.
- В своей книге *"Эмоции нормальных людей"* (1928) Марстон представил теорию DISC, основанную на двух ключевых измерениях:
 - **Восприятие окружающей среды:** Ощущение себя в безопасности или под угрозой.
 - **Реакция на окружающую среду:** Активное или пассивное поведение.

2. Последующие адаптации:

- Хотя Марстон заложил основу, современные версии DISC были доработаны другими исследователями, такими как Уолтер Кларк (1950-е годы), который создал первый тест DISC.

Когда была разработана система?

- Основная теория была предложена в 1928 году в книге Марстона *"Эмоции нормальных людей"*.
- Современные версии и тесты DISC появились в 1950–1960-х годах, когда Уолтер Кларк адаптировал идеи Марстона для практического применения.

Добивающийся



Добивающийся (D, Dominance, доминирующий) – решительный, твёрдый, ориентированный на результат, любит власть и контроль, обладает ярким эго, очень эмоционален, бывает агрессивен, жесток и непримирим.

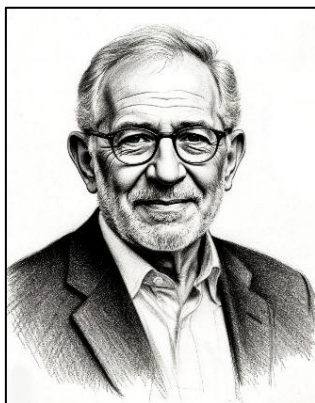
Поведение: требует чётких ответов и действий, реагирует на враждебный стимул как обычно реагирует более сильный, ненавидит лень и рутину.

В продажах: слушайте и молчите, это клиент, который сразу показывает продавцу, кто тут главный. «Сядьте!», «Что там у вас?», «Даю вам пять минут, чтобы убедить меня, что вы лучше других». Он уважает силу. Будьте сильными.

Примеры персонажей:

- **Дейенерис Таргариен** ("Игра престолов") – решительная правительница, которая стремится к власти и контролю.
- **Тайлер Дёрден** ("Бойцовский клуб") – харизматичный лидер, который бросает вызов обществу и всегда управляет ситуацией.

.... (в полной версии книги описаны все психотипы системы) ...



СИСТЕМА РОЛЕЙ ЛИДЕРА ПО АДIZESУ

Система видов лидеров по Адизесу – это часть более широкой концепции управления и организационного развития, разработанной доктором Ицхаком Адизесом.

Она описывает различные стили лидерства на основе ролей, которые лидеры играют в организации, и их подходов к решению задач.

Кто разработал систему?

Ицхак Адизес (род. 1937):

- Израильско-американский ученый, консультант и автор книг по управлению.
- Основатель Института Адизеса, который специализируется на организационном развитии и управлении изменениями.
- Адизес известен своей методологией "Цикл жизни организации", где он описывает этапы развития компаний и роль лидеров на каждом этапе.

Когда была разработана система?

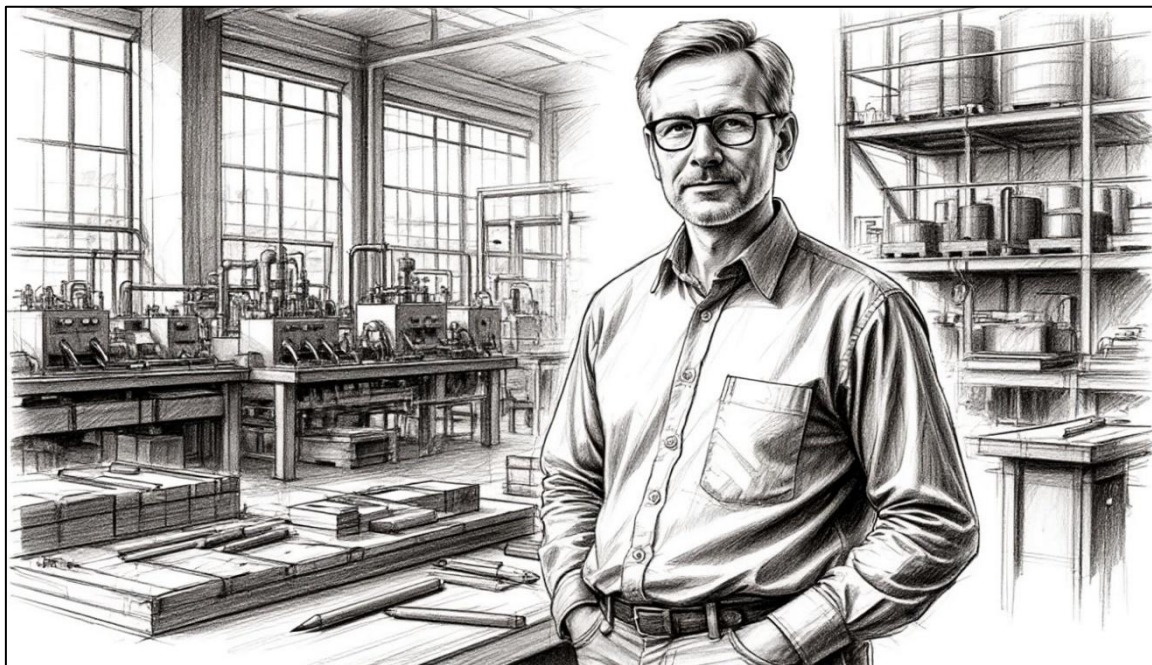
- Основные идеи были сформулированы в 1970–1980-х годах.
- Впервые концепция была представлена в книге *"Корпоративный жизненный цикл: Как организации растут и умирают и что с этим делать"* (1988), которая стала основополагающей работой Адизеса.

Для чего была разработана система?

1. Понимание ролей лидеров:

- Адизес выделил четыре ключевых роли лидеров в организации, которые необходимы для эффективного управления:

Перформер



Перформер (P, Performer, производительный) – фокусируется на выполнении задач и достижении целей. Ищет быстрое решение проблем здесь и сейчас.

Поведение: хочет как можно быстрее выполнить работу и достичь конкретных целей, любит чёткие предложения, которые сразу решают проблему, не терпит долгих переговоров или излишней бюрократии, часто принимает решения самостоятельно, без длительного анализа.

В продажах: покажите им, что они получают, если купят ваш продукт, это клиент, который ценит профессионализм и готовность быстро предложить решение, игнорирует или раздражается из-за «воды», навязчивых или слишком эмоциональных продавцов, хочет видеть конкретные результаты: "Что это даст моему бизнесу прямо сейчас?", может быть резким или требовательным, если продавец не демонстрирует компетентность.

Примеры персонажей:

1. **Терминатор** ("Терминатор") – машина, которая выполняет свою миссию без отклонений, сосредоточена только на результате.

.... (в полной версии книги описаны все психотипы системы) ...



СИСТЕМА «ФАЗАН»

МАЙКА ЛЮФФА

Система «Фазан» была разработана мной для облегчения идентификации наиболее часто встречающихся психотипов клиента и повышения эффективности работы продавцов в части переговорного навыка и построения раппорта. Её основное преимущество – лёгкость запоминания 7 психотипов на основе 7 цветов радуги. Всем известна мнемоническая фраза «Каждый Охотник Желает Знать, Где Сидит Фазан?», первые буквы слов в которой совпадают с первыми буквами в названии цветов радуги – Красного, Оранжевого и т.д. Охотник желают знать, где сидит фазан (который дал название системе как основной объект поиска), а продавцы желают знать, к какому психотипу относится тот или иной клиент.

Кто разработал систему?

Майк Люфф (род. 1973):

- Российский бизнес-тренер, коуч, консультант и автор книг по продажам и управлению.
- Основатель профессионального клуба продавцов
- Генеральный директор компании Salestream Consulting
- Преподаватель MBA НИУ «Высшая Школа Экономики»
- Профессиональный executive-коуч руководителей (ICF PCC, ICC).

Когда была разработана система?

- Основные идеи были сформулированы в 2010–2015-х годах
- Впервые концепция была представлена в Российском Экономическом Университете имени Г.В.Плеханова и в Moscow Business School в 2012 гг.

Красный



Красный (К, «Каждый...») – жёсткий, прямолинейный, тяжёлый для новичков, людей без опыта в переговорах и интровертов. Например, такой Дональд Трамп или Пётр I. Такие любят управлять, подавлять и властвовать методом директивного подхода. Они красные – это кровь, мясо и коммунизм.

Поведение: стараются как можно быстрее понять, уважать вас или унижать. Говорят громко, перебивают. С подчинёнными грубы. Не терпят промедлений, отказов или нытья. Хотят всё и сразу. Уважают только силу.

В продажах: с красными лучше не спорить, они могут (и обычно хотят) вас растоптать, хотя могут вначале казаться добрыми, это клиенты, которые понимает и принимает только очень уверенных в себе продавцов. Вы должны быть сильны духом и экспертом. Слабость будет использована против вас. Ошибок они не прощают.

Примеры персонажей:

- **Лорд Волан-де-Морт** ("Гарри Поттер" Дж. Роулинг): безжалостный и амбициозный тёмный маг, который стремится к абсолютной власти.

.... (в полной версии книги описаны все психотипы системы) ...



СИСТЕМА «7 РАДИКАЛОВ» ВИКТОРА ПОНОМАРЕНКО

Система выделяет 7 психотипов (радикалов), которые характеризуют различные стили поведения представляет собой модель оценки личностных характеристик и стилей поведения людей, особенно в условиях командной работы, лидерства и межличностного взаимодействия. В основе системы свойств каждого радикала лежат два важных фактора: сила и подвижность нервной системы. Сила нервной системы влияет на то, насколько успешно человек будет справляться с большими нагрузками, включая психологические и нервные, при этом не теряя эмоционального и психологического равновесия. Подвижность, в свою очередь, влияет на его умение быстро переключаться с одной задачи на другую, не теряя при этом качества выполняемых работ.

Кто разработал систему?

Виктор Пономаренко:

- Российский ученый, врач-психиатр, эксперт-психолог спецслужб РФ, исследователь в сфере индивидуальной и социальной психологии
- Автор ряда методик, направленных на развитие личности, улучшение коммуникаций и эффективности команд.

Когда была разработана система?

- Система появилась в 2000-х годах, когда Виктор Пономаренко начал активно работать с компаниями и лидерами, помогая им выявлять и развивать ключевые качества для успешной работы в коллективе.

Паранойяльный (целеустремленный)



Паранойялы – целеустремленные, амбициозные люди, которые ставят перед собой высокие цели и добиваются их любой ценой. Они склонны к лидерству, но могут быть подозрительными, упрямыми и одержимыми своими идеями.

Поведение: ориентированы на достижение целей, часто игнорируют мнение других, подозрительны, особенно если что-то кажется им нелогичным или необъяснимым, склонны к жесткой самодисциплине и требовательности к окружающим, могут проявлять агрессию, если чувствуют сопротивление.

В продажах: будьте максимально прозрачными: объясните все детали продукта или услуги, чтобы избежать недоверия, не давите и не спорьте – они ценят логику и факты, а не эмоции, подчеркивайте долгосрочные выгоды и результаты, которые соответствуют их амбициям.

Примеры персонажей:

1. Тайрон "Ти-Баг" Грейсон ("Острые козырьки").
2. Эдди Брок / Веном ("Веном").

.... (в полной версии книги описаны все психотипы системы) ...



СИСТЕМА MBTI

МАЙЕРС-БРИГГС

Система MBTI (*Myers-Briggs Type Indicator*, произносится «ЭмБуТуАй») – популярная психологическая модель, которая классифицирует личность человека на основе его предпочтений в восприятии мира и принятии решений. Она была разработана на основе теории аналитического психолога Карла Юнга и поэтому также содержит 16 психотипов, как и в его модели.

Кто разработал систему?

1. Кэтрин Кук Бриггс (1875–1968):

- Американская исследовательница и энтузиаст психологии.
- Начала работу над идеей типологии личности, наблюдая за людьми и их поведением, особенно за различиями в характере людей и их подходах к жизни.

2. Изабель Бриггс Майерс (1897–1980):

- Дочь Кэтрин, которая продолжила исследования матери и формализовала систему MBTI.
 - Изабель адаптировала теорию Юнга для практического применения, добавив чёткие категории и тестирование.
-

Когда была разработана система?

- Работа над системой началась в 1920-х годах, когда Кэтрин Бриггс заинтересовалась идеями Карла Юнга о психологических типах.
- Первый вариант теста MBTI был создан в 1940-х годах во время Второй мировой войны. Изабель хотела помочь людям найти профессии, которые соответствовали бы их личностным особенностям.
- Окончательная версия индикатора была опубликована в 1962 году.

Стратег

INTJ (Интроверт, Интуитивный, Логический, Плановый)

Целеустремленные и рациональные люди, стратегичные, аналитичные, дальновидные планировщики, имеющие мощное стратегическое мышление и предпочитающие сделать всё заранее.

Такие люди легко разрабатывают долгосрочные планы выхода компании на международные рынки или выпуск новой продукции. Они умело анализируют данные конкурентов, прогнозируют риски и предлагают инновационные решения для масштабирования бизнеса. Иногда они делают абсолютно неожиданные ходы (как пример – это персонаж Брэда Питта в фильме «Ф1», где он выиграл практически проигрышную гонку).



Поведение: спокойные, уверенные в себе, склонны к анализу и прогнозированию. Избегают спонтанных решений, предпочитают сначала всё тщательно взвесить и изучить. Внимательно слушают советы экспертов.

В продажах: Предоставьте им чёткий план и логические аргументы, которые они ждут и ценят. Меньше воды и восхвалений своего продукта. Будьте убедительны, но не перегружайте их яркими эмоциями – они больше технари, чем гуманитарии, они ценят факты, пруфы и подтверждённые результаты.

Примеры персонажей:

- **Шерлок Холмс** ("*Шерлок Холмс*" А. Конан Дойля) – гениальный детектив, который использует логику и стратегическое мышление.
- **Дейенерис Таргариен** ("*Игра престолов*") – дальновидная правительница, которая строит планы завоевания мира.

КОНЕЦ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОГО ФРАГМЕНТА



Дорогие друзья!

**ВЫ ЗАКОНЧИЛИ ЧИТАТЬ ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ МОЕЙ КНИГИ!
КУПИТЬ ЕЁ И ДРУГИЕ КНИГИ СЕРИИ «64 СОВЕТА» МОЖНО НА САЙТЕ**

www.salesportal.ru/books

**А ТАКЖЕ В ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛЕ [@MIKELUFF](#)
И ИНСТАГРАМ [@MIKELUFFA](#)**

Спасибо, и до связи!

**С уважением,
Майк Люфф**



Свяжитесь со мной, если вам нужны:

- Тренинги по продажам
- Тренинги по переговорам
- Тренинги по обработке возражений
- Тренинги по продажам сложных продуктов и услуг с длинным цикле
- «Холодные» звонки и лидогенерация
- Проектные продажи
- Розничные продажи
- Тренинги по тайм-менеджменту
- Проведение стратегической деловой игры «Стокер»
- Стратегические сессии
- Тренинги для руководителей
- Общий менеджмент
- Стратегический менеджмент
- Персональный менеджмент
- Управление продажами
- Создание и развитие команды
- Внедрение CRM / LMS
- Индивидуальное обучение
- Executive коучинг
- Создание Учебного класса

Полный список продуктов и услуг смотрите на сайте

www.salesportal.ru.

series 64 books

Заказать книги серии «64 совета»
и методическую поддержку можно
на сайте www.salesportal.ru
или в Telegram @MikeLuff

