



КАК СДЕЛАТЬ СООБЩЕНИЕ SUCCESS ЗАПОМИНАЮЩИМСЯ?




Simple
ПРОСТОТА

Делай не отупляющее упрощение, а расстановку приоритетов. Найди стержень истории, напиши резюме, используй метафоры, заменяя мысли о сложных категориях мыслями о знакомых вещах.




- ✗ Регулярная встреча руководителя и подчиненного для получения качественной обратной связи с целью повышения результативности.
- ✓ Настоящий диалог с боссом по результатам года, чтобы улучшить свою работу в будущем.




Unexpected
НЕОЖИДАННОСТЬ

Разрушь классическую схему, вызывай к любознательности, говори загадками, используй доступные и приемлемые для ситуации варианты, чтобы сюрприз работал на ключевое сообщение и имидж спикера.




- ✗ В 2005 году мы открыли новый филиал в регионе С, вот в этом офисном здании (слайд). Наша задача заключалась в том, чтобы сократить расходы на электроэнергию.
- ✓ В 2005 году мы сделали открытие: обычный офис может сократить расходы на электричество на 60% без снижения производительности людей. Я хочу рассказать вам об этом.




Credible
ОСЯЗАЕМОСТЬ

Используй язык чувств и ощущений. Нарисуй картину для слушателей. Цвет, температура, яркость персонажей сделают ее запоминающейся. Опирайся на все три типа восприятия — аудиальное, визуальное, кинестетическое.




- ✗ Сегодняшнее выступление будет посвящено теории групп и групповой динамике, мы рассмотрим историю вопроса, основные подходы и область применения.
- ✓ Стадо бизонов, косяк рыб, стая птиц. Многие животные собираются большими группами, и говорят, что человек — социальное животное.




Concrete
ДОКАЗАТЕЛЬНОСТЬ

Используй: **внешние доказательства** — факты и ссылки на источники; **внутренние доказательства** — путем примерки на себя, покажи, во сколько раз Колизей старше человека.




- ✗ Клиенты не хотят стоять в очереди.
- ✓ Наша команда проанализировала индекс лояльности (NPS) и увидела, что ожидание больше 30 секунд меняет настроение клиента на нейтральное, а ожидание больше 1 минуты делает его активным критиком услуг банка.




Emotional
ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ

Говори о глубинных потребностях, апеллируй к профессиональной роли, предлагай упражнения на «Представьте себе, что...» — тогда участники сами пойдут дальше пожелания «узнать что-то новое». Хорошо запоминается то, что вызывает переживания.




- ✗ Анализ чрезвычайных происшествий и катастроф последних лет показывает, что использование электронной и робототехники является эффективным средством.
- ✓ Сегодня роботы первыми появляются в местах катастроф. Они работают рядом с людьми, чтобы помочь нам быстрее справиться с ужасными последствиями взрывов, землетрясений и цунами.



Stories
СТОРИТЕЛЛИНГ

Истории — ключ к перемене поведения слушателей: они моделируют реальность; побуждают к действию. Трудности, Тепло человеческих отношений и Творческие решения — три темы на «Т» — основа для цепких историй.



- ✗ Первый урожай пасленовых был утерян ввиду сезонной активности млекопитающих.
- ✓ Расскажу о нашем первом проекте. Мы, итальянцы, решили научить жителей Замбии выращивать овощи. Мы приехали с нашими прекрасными итальянскими семенами на юг Замбии и стали учить местных жителей выращивать помидоры и цукини. Мы были поражены, что в такой плодородной долине жители не занимаются и не интересуются сельским хозяйством. Через пару месяцев выросли великолепные помидоры, и мы уже начали поздравлять друг друга с тем, что прибыли вовремя и сможем спасти замбийцев от голода. Но когда помидоры покраснели, из реки вылезли 200 гиппопотамов, которые все сожрали за одну ночь.