

Principii și stiluri de influențare



PERSUASIUNE

Acțiuni prin care persoanele vizate sunt determinate să facă sau să creadă ceva, cu consecințe sau impact pozitiv pentru ei

Intenția este nobilă și pozitivă

Persoana care a fost convinsă va obține un rezultat pozitiv

Poate construi încredere în cealaltă persoană

Asociată cu aspecte legate de principii

MANIPULARE

Acțiuni prin care persoanele vizate sunt controlate sau amăgite, prin mijloace ingenioase, nedrepte sau înșelătoare, în special în avantajul propriu

Intenția este rea și imorală

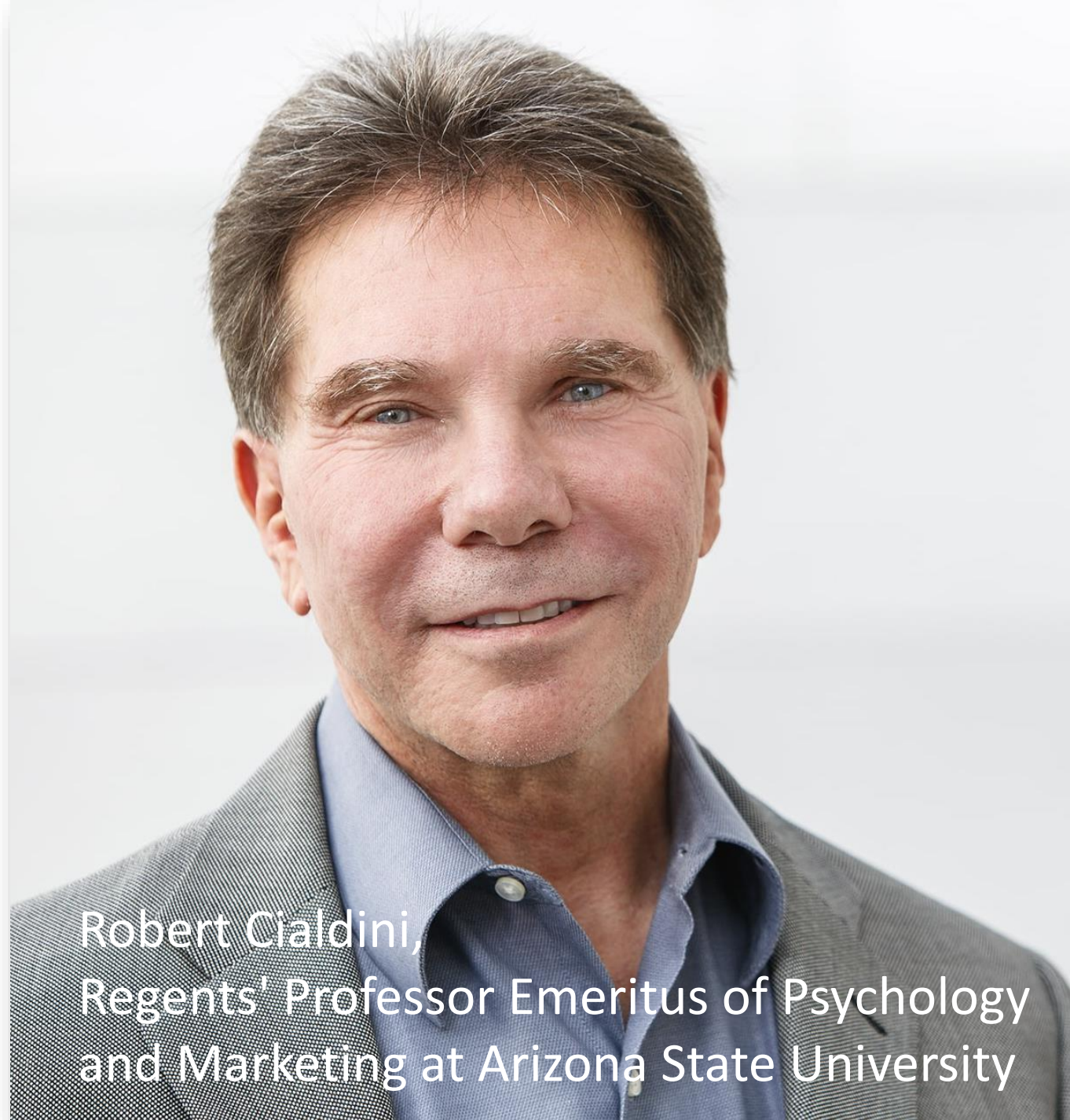
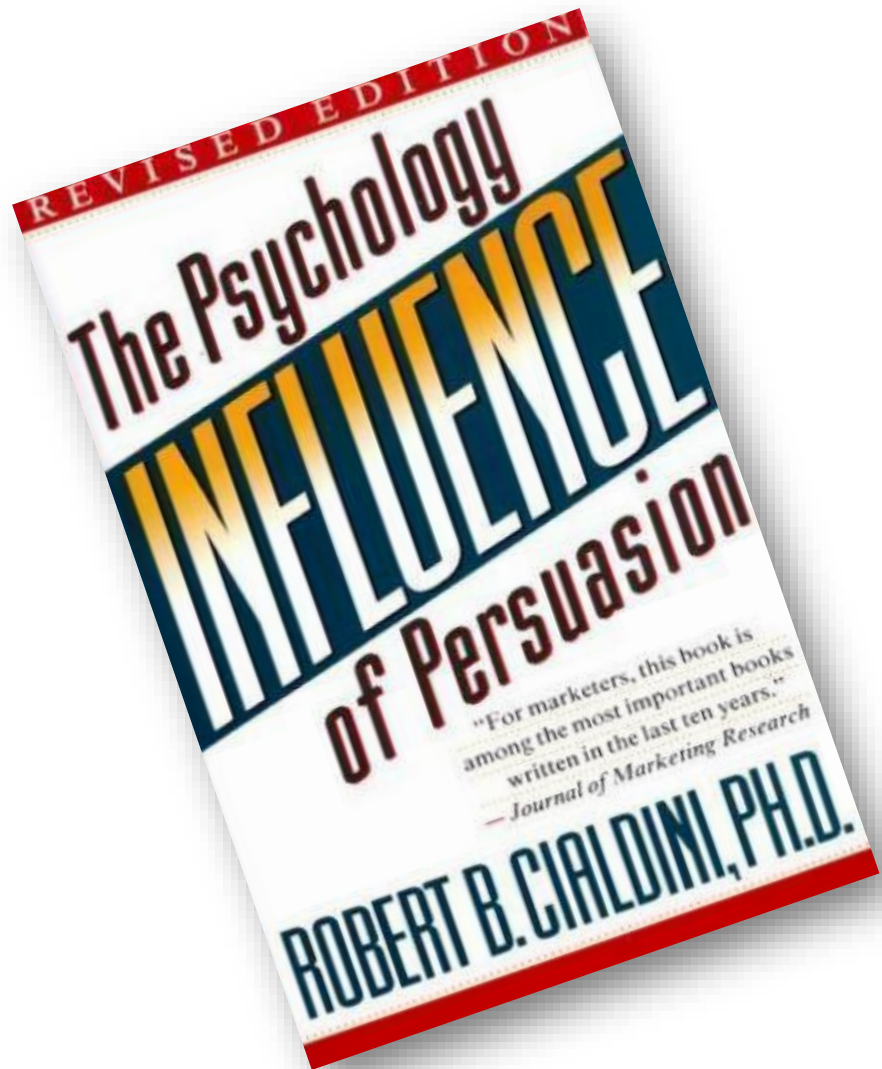
Persoana care a fost manipulată se va simți înșelată sau persecutată, tratată incorect de către persoana care a manipulat

Distruge încrederea pe care o deține cealaltă persoană

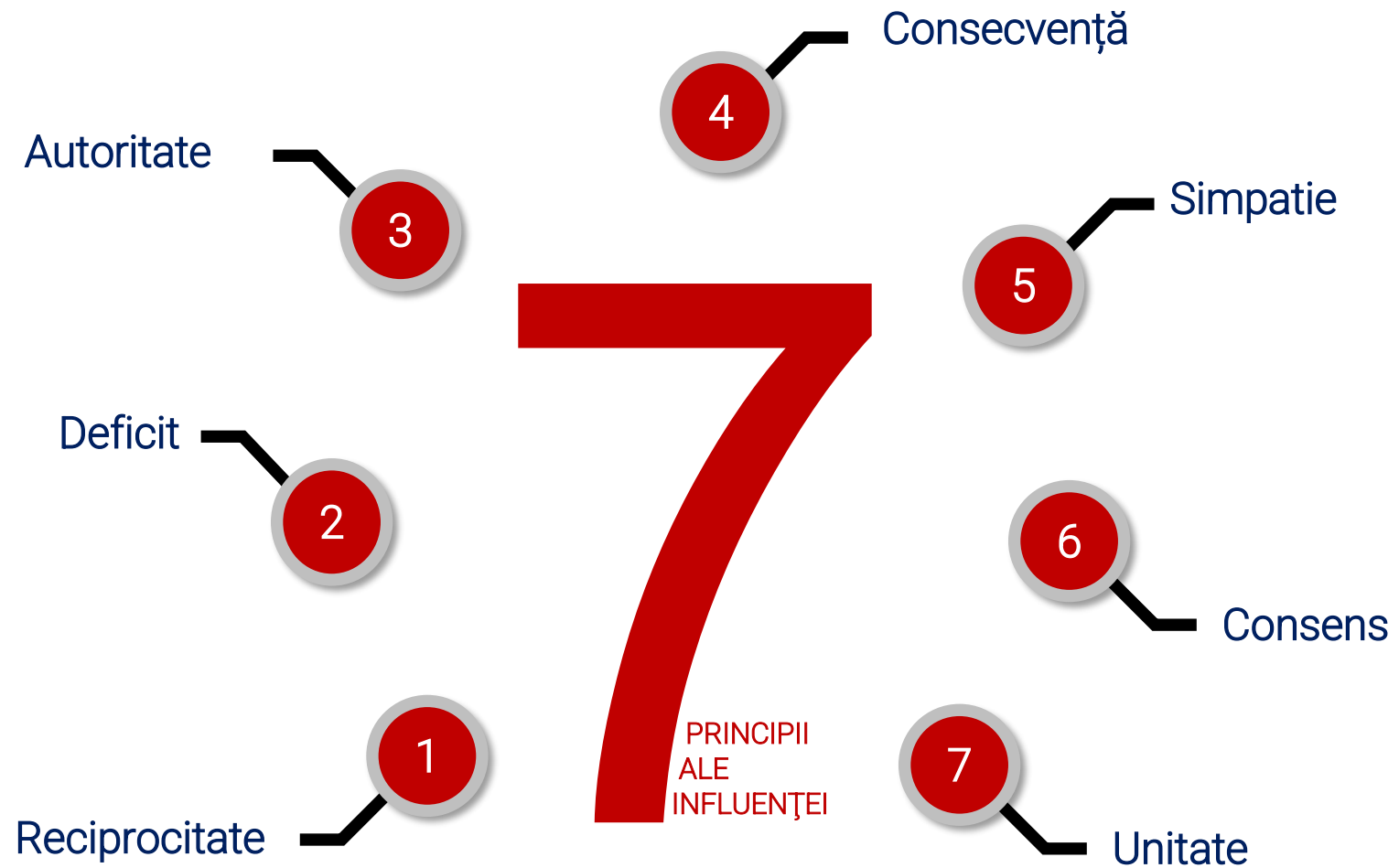
Asociată cu acte imorale și greșite

Agenda

- Principiile influenței
- Stiluri de influențare



Robert Cialdini,
Regents' Professor Emeritus of Psychology
and Marketing at Arizona State University



1 Reciprocitate

Construiește “baza” de putere făcând favoruri:

- Neprovocate;
- Nemeritate;
- Neașteptate (efectul “WOW!”);
- Personale.

Concesia reciprocă

- Prima sustenabilă;
- A doua imediat.



Reciprocitate - exemple



BENEFIT
Gimme Brow + - Gel sprancene nuanțator
pentru volumul
3.5 (3 g)
Cantitate: 1

155,00

Adauga in cos

3 esantioane gratuite

Esantioanele solicitate pot fi inlocuite in caz de indisponibilitate.



Sephora Collection
Esantion surpriza



Givenchy
L'INTERDIT ABSOLU EDP 1ML



Biotherm
BLU PRO RETINOL 1ML



2

Deficit

Spune-le ce pierd mai degrabă decât ce câștigă

- Riscul e un motivator mai bun decât oportunitatea.

Fă evenimentul memorabil, singular

- Caracteristici și beneficii unice.

“Inventează” oportunități

Leagă-te de ceea ce s-a făcut deja (risc de pierdere)



Deficit - exemple

Search
Destination/property name:
Runcu

Check-in date:
21 Wednesday 21 August 2019

Check-out date:
23 Friday 23 August 2019

2-night stay
4 adults
1 child 2 rooms
12 years old

I'm travelling for work ?

Search

Runcu: 4 properties found
3 reasons to visit: adventure, clean air and business

Top picks for families Show homes first Price (lowest first) Review score and price Stars Star rating and price

Casa Runcu
Runcu - Show on map (750 m from centre)
Reservation possible without a credit card

Exceptional 9.8
57 reviews
Location 9.6
Guest Favourite

Recommended for 4 adults, 1 child

- 1 x Double Room with Private Bathroom
FREE cancellation
Risk-free. You can cancel later, so lock in this great price today.
Only 3 rooms left!
- 1 x Triple Room
FREE cancellation
Risk-free. You can cancel later, so lock in this great price today.
Only 1 room left!

2 nights, 4 adults, 1 child
860 lei
includes taxes and charges

See availability >



RÉSZVÉTELI FELTÉTELEK

Gyűjtse a matricákat, vásárolja meg a Stardust terméket és nyerjen egy Audi Q2-t!

STARDUST KOLLEKCIÓ

Földi űrutazás Stardust termékek hat kedvezményvel

1 2 3 4 5
6 7 8 9 10

1 2 3 4 5
6 7 8 9 10

1 2 3 4 5
6 7 8 9 10

1 2 3 4 5
6 7 8 9 10

BASEBALL SAPKA
\$100

ÉTELTÉRSZŐ
\$50
4.990 Ft

SZIGETELT H2O PALACK
\$50
4.990 Ft

ESERNYŐ
\$100

GYEREK ISKOLAI SZETT
\$100



3

Autoritate

Afirmă-ți expertiza

- Cunoștințe;
- Experiență (referințe, dovezi);

Siguranță de sine

Credibilitate

- Arată **mai întâi** slăbiciunile.



Authoritate - exemple

Leading companies trust Google Cloud

8 / top 10

Telecommunications companies

8 / top 10

Media & entertainment companies

8 / top 10

Retail companies

8 / top 10

Software & internet companies

7 / top 10

Capital markets companies

7 / top 10

Industrial manufacturing companies

6 / top 10

Automotive manufacturing companies

6 / top 10

Biotech / Pharma companies



3

Autoritate - exemple



4

Consecvența

la acorduri explicite la fiecare etapă

- explicit VS implicit;
- public VS privat;
- scris VS verbal.

Începe cu lucrurile simple

- Metoda pașilor mici.

“Cuiul lui Pepelea”

- la un acord simplu de care se pot lega acorduri mai complexe.



Consecvența - exemple



Simpatie

Ne sunt simpatici:

- Cei care sunt ca noi (*empatie*);
- Cei cărora le suntem simpatici și ne-o arată, ne laudă (*compliment*);
- Cei care cooperează cu noi (*colaborare*).





Consens

Referințe:

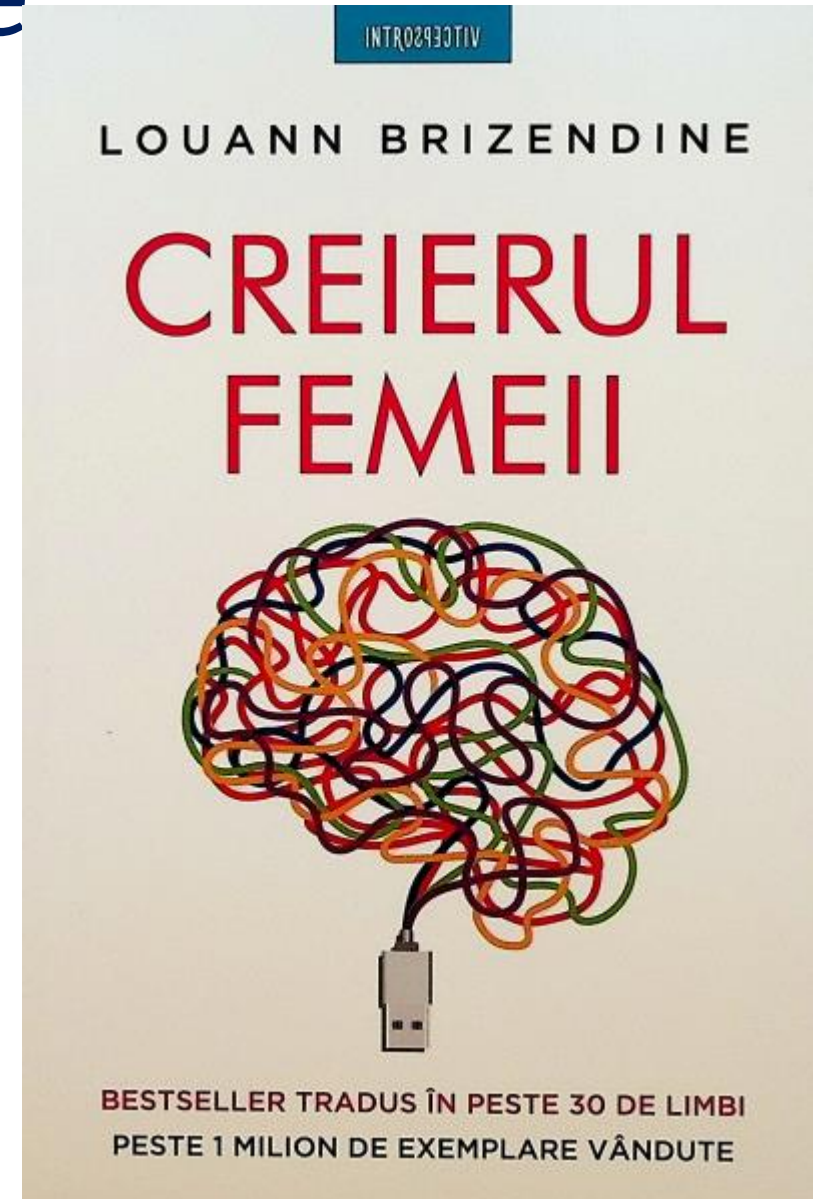
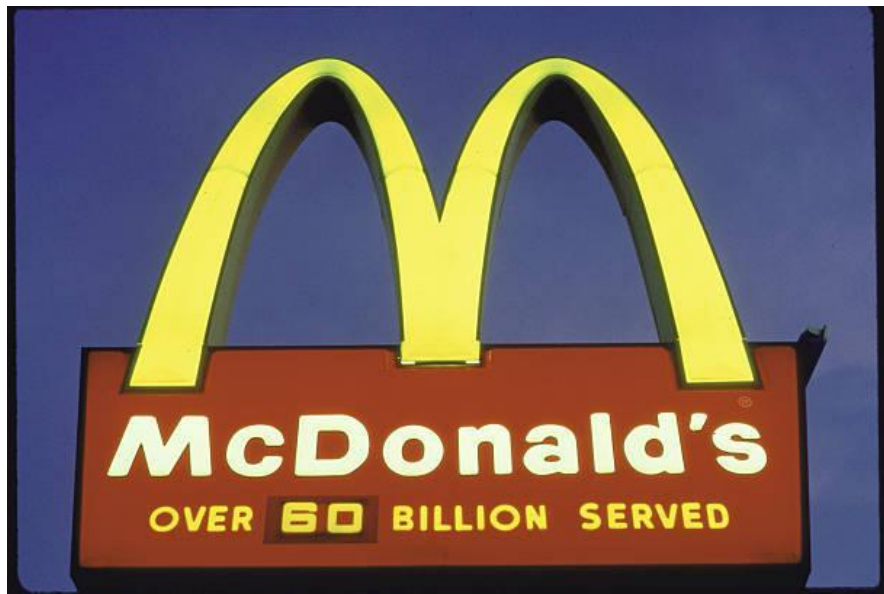
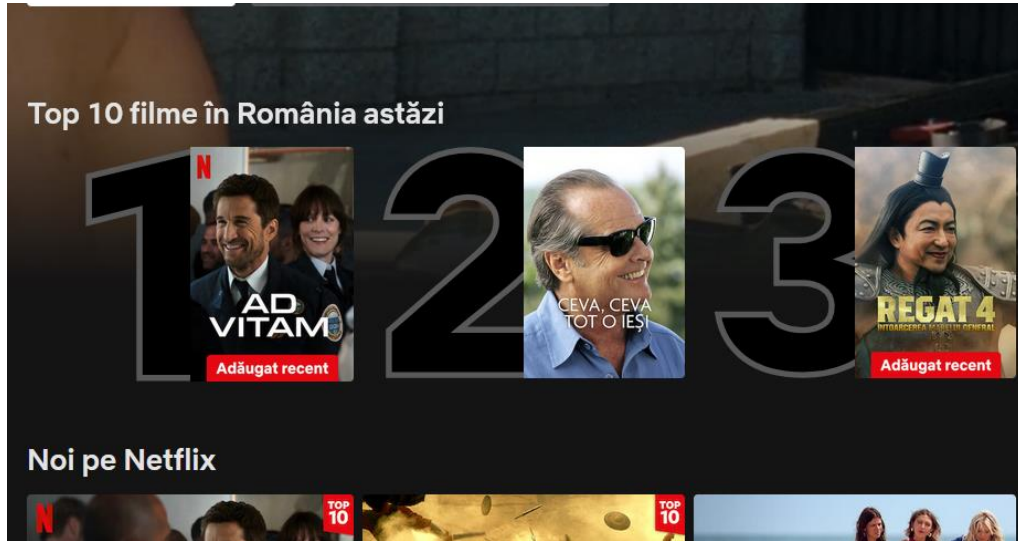
- Apropriate persoanei;
- De tip aspirațional.

Mode, tendințe

Cultura (mediului sau organizației)



Consens - exemple



Unitate

- Oamenii caută apartenență: nevoia de a fi parte dintr-un grup.
- Crește încrederea atunci când mesajul vine de la „cei ca noi”.
- Stimulează emoțiile pozitive prin sentimentul de conexiune.



Unitate - exemple



Advertisement for PENNY featuring soccer players and a 50% discount offer. The text reads: "Hai, România, la PENNY!". A circular graphic shows "STRĂNGE 5 PUNCTE BONUS" and "50% BONUS". Below the graphic, it says "Ai preț special la echipamentele și accesoriile de supporter." and "Economisim bani, nu dragoste." The PENNY logo is at the bottom right.

Advertisement for Neumarkt beer with the text "GUST PUTERNIC PENTRU BĂRBAȚI CUM TREBUIE". The Neumarkt logo is at the bottom.

4

Consecvență

Avem o presiune psihologică internă de a fi consecvenți cu deciziile luate.

5

Simpatie

Suntem influențați mai ușor de cei pe care îi placem sau cu care ne identificăm

6

Consens

Preferăm direcții de acțiune care mai sunt adoptate și de alții sau care sunt acceptate în grupul nostru social.

7

Unitate

Suntem influențați mai ușor de cei cu care simțim că facem parte din aceeași comunitate sau grup

7 PRINCIPII ALE INFLUENȚEI

3

Autoritate

Suntem condiționați să cedăm în fața autorității. Autoritatea vine din expertiză, vârstă, titlu, poziție ierarhică sau socială sau, pur și simplu, din comportament asertiv.

2

Deficit

Ne dorim mai tare ceea ce nu putem avea.

1

Reciprocitate

Suntem determinați genetic să răspundem cu aceeași monedă.

STILURI DE EXERCITARE A INFLUENȚEI

A forța pe cineva să...

COERCIȚIE

CONVINGERE

A determina pe cineva să...

COOPERARE

ATRAGERE

EVITARE

COERCIȚIE

Enunți
așteptările

Evaluezi:

- Pozitiv
- Negativ

Aplici presiuni
și recompense.

COERCIȚIE



Pro

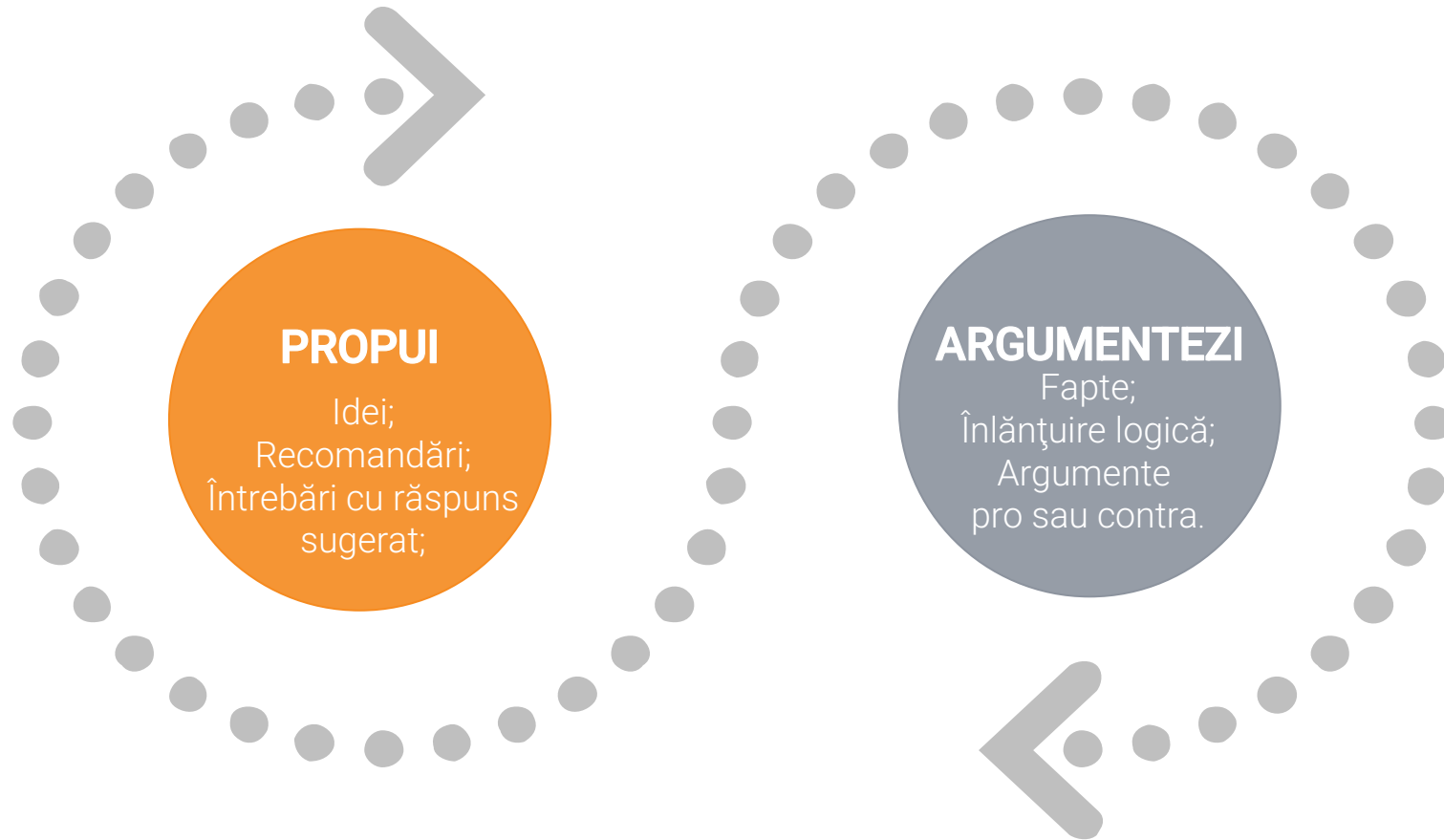
- Clarificarea pozițiilor;
- Dă un aer de realism și onestitate;
- Ai putere asupra celuilalt.



Contra

- Generează confruntare;
- Climat de competiție;
- Lipsă de angajament pe termen lung.

CONVINGERE



CONVINGERE



Pro

- Rezolvă probleme clare;
- Sunt puține implicații;
- Se urmăresc rezultate măsurabile.



Contra

- Nu rezolvă probleme ambigue / complexe;
- E obositoare și plicticoasă;
- Conduce la „gândire din cutie”.

COOPERARE



- Fapte și emoții
- Testarea înțelegerii
- Parafraze

ASCULTARE
ACTIVĂ



- Întrebări deschise
- Folosește mult "Cum?"

IMPLICAREA
CELUILALT



- Recunoașterea problemelor
- Cere ajutor

DESCHIERE



COOPERARE



Pro

- Soluții win-win;
- Asumarea rezultatului;
- Încredere și participare;
- Încurajează asumarea riscului.



Contra

- Uneori relația bate rezultatul;
- Cere timp;
- Uneori duce la compromisuri nedorite.

ATRAGERE



ATRAGERE



Pro

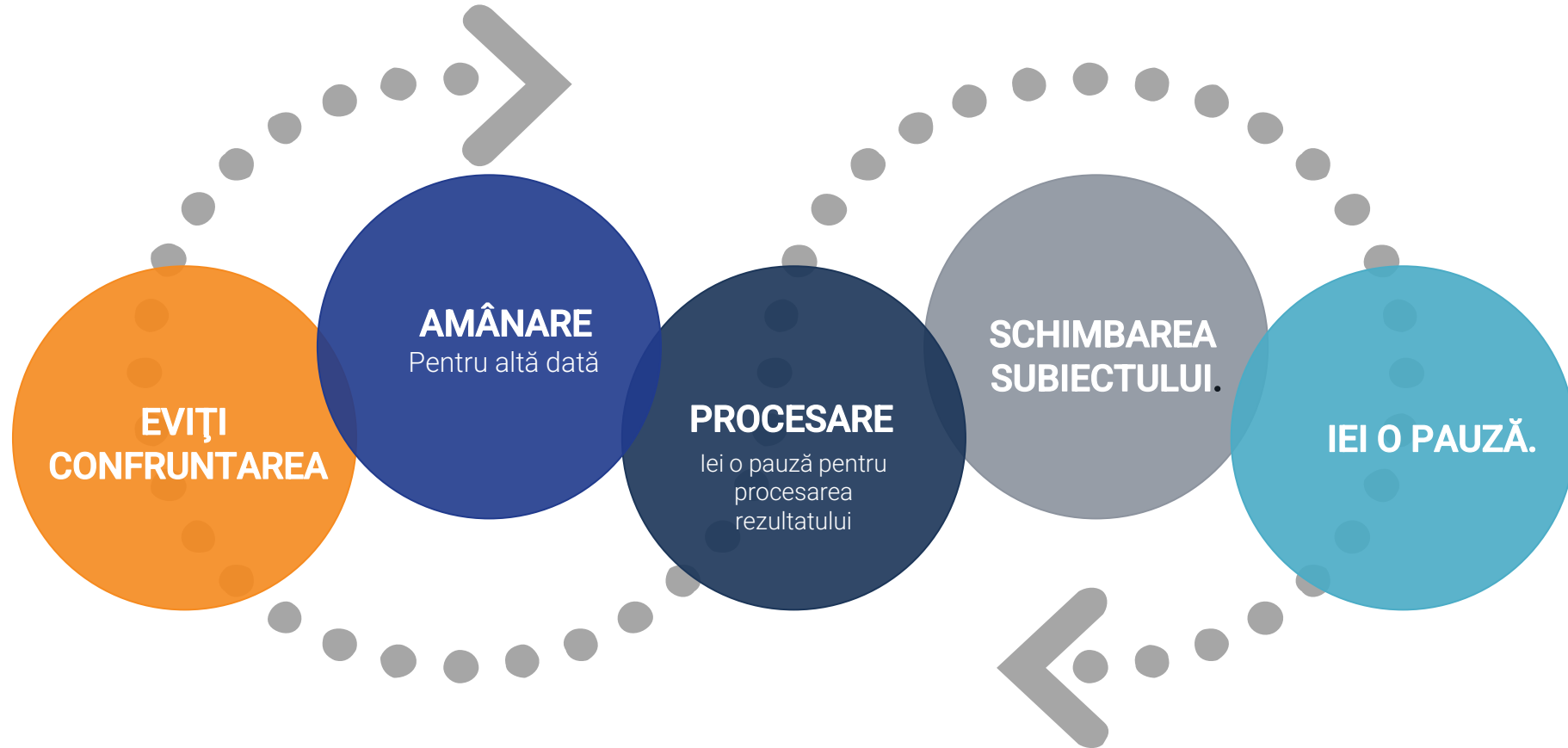
- Eliberează energii pozitive;
- Creează cultură de organizație;
- Generează entuziasm.



Contra

- E greu de utilizat. Necesită calități excepționale de leadership;
- Poate părea nepractică, visătoare / naivă;
- Poate genera cinism.

EVITARE



EVITARE



Pro

- Evită declanșarea conflictului;
- Ajută la controlul emoțiilor;
- Mută problema pe teren neutru (dacă e folosită în sensul apelării la reguli).



Contra

- Nu rezolvă problema;
- E un semn de abandon.