

А. А. Исаев

ПРОДАЖИ И ЭМОЦИИ

Монография



Москва
Берлин
2017

УДК 658.8
ББК 65.42
И85

Исаев, А. А.

И85 Продажи и эмоции : монография / А. А. Исаев. —
М. Берлин : Директ-Медиа, 2017. — 73 с.

ISBN 978-5-4475-9414-5

Излагаются основы психопрограммистики (киберпсихология, биоинформационная психология) и эмоциональной теории продаж (ее особенность заключается в той особой роли, которую играют эмоции в процессе выбора покупателем товаров на рынке). Приводятся примеры использования эмоциональной теории продаж на практике. В частности при обеспечении конкурентоспособности товаров, оценке качества рекламы, коррекции имиджа организации.

Автор монографии — доктор экономических наук, профессор кафедры международного маркетинга и торговли, руководитель программ магистратуры по направлению подготовки «Торговое дело» Владивостокского государственного университета экономики и сервиса (ВГУЭС), почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации.

Текст печатается в авторской редакции.

УДК 658.8
ББК 65.42

ISBN 978-5-4475-9414-5

© Исаев А. А., текст, 2017

© Издательство «Директ-Медиа», оформление, 2017

ВВЕДЕНИЕ

До настоящего времени эффективность принятия многих бизнес-решений в сфере производства и реализации товаров (изделия, услуги, информация) оставляет желать лучшего. Прежде всего, это вызвано игнорированием последних достижений психологии. В частности, речь идет о таком принципиально новом направлении как психопрограммистика (киберпсихология, биоинформационная психология) [5].

Психопрограммистика — это наука, содержанием которой являются врожденные программы, определяющие мышление и поведение всех людей. В основе психопрограммистики лежит предположение, что человек — это высокоразвитый биоробот, который функционирует на основании определенных программ (причем, как врожденных, так и приобретаемых в процессе жизни).

Дело в том, что уже один факт существования рефлексов не может не наводить на мысль о запрограммированном характере реакций человека на раздражители. На мысль о существовании некоего компьютера, который управляет, как мышлением, так и поведением человека.

В первом приближении система «человек» состоит из трех взаимосвязанных элементов:

- 1) органическое тело;
- 2) головной мозг;
- 3) «Компьютер».

При этом в качестве объекта управления выступает «органическая машина» (органическое тело) человека, а управляющего органа — некий «Компьютер».

В общих чертах система «человек» функционирует в следующей последовательности. Сначала одна структура головного мозга посылает «Компьютеру» биоинформационные сигналы (т. е. передает сведения) о том, что происходит

с органическим телом человека в той или иной ситуации. А затем «Компьютер» (опираясь на свои программы) дает другой структуре головного мозга команду, как «органической машине» следует вести себя в данной ситуации.

Одним из прикладных направлений психопрограммистики является эмоциональная теория продаж, содержанием которой являются программы (законы) принятия покупателем решения о выборе товаров на рынке (знание этих программ позволяет продавцу более успешно участвовать в конкурентной борьбе) [6]. Причем речь идет о принятии решения, как на рациональном, так и иррациональном уровне.

Особенность эмоциональной теории продаж заключается в той особой роли, которую играют эмоции в процессе выбора товаров на рынке. С позиции эмоциональной теории продаж характер эмоций, вызываемых данным товаром, является основным фактором принятия решения о покупке.

Сегодня эмоциональная теория продаж широко используется на практике. В частности, при обеспечении конкурентоспособности товаров, оценке качества рекламных продуктов, коррекции имиджа организации.

Монография состоит из трех глав, введения и заключения.

В первой главе «Психопрограммистика» излагаются основы кибернетической антропологии и психопрограммистики.

Вторая глава «Эмоциональная теория продаж» посвящена законам (программам) принятия покупателем решения о выборе товаров на рынке, а также механизмам формирования потребности в товарах рационального и иррационального спроса.

В третьей главе «Эмоциональная теория продаж на практике» приводятся примеры использования эмоциональной теории продаж при решении ряда практических задач.

1. ПСИХОПРОГРАММИСТИКА

1.1. Человек как биоробот

С позиции кибернетической антропологии человек состоит из четырех взаимосвязанных элементов (рис. 1):

- 1) органическое тело;
- 2) головной мозг;
- 3) «Компьютер»;
- 4) «Сенсор».

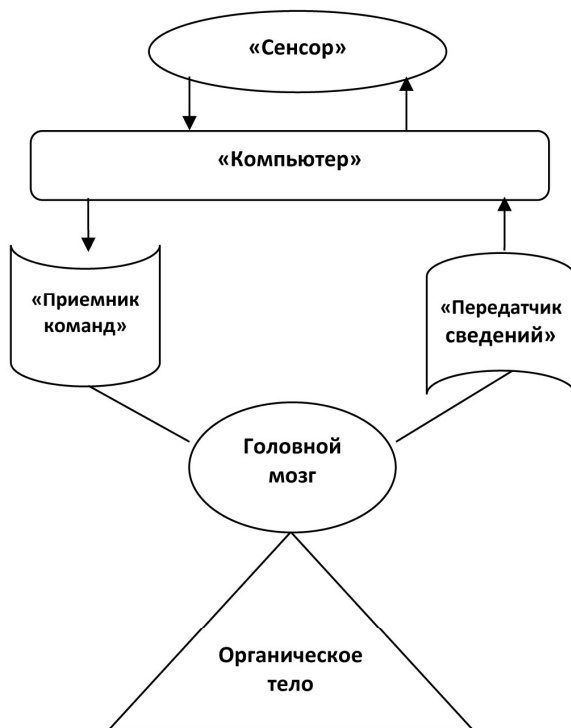


Рис. 1. Схема функционирования системы «человек»

В первом приближении система «человек» функционирует в следующей последовательности. Сначала одна структура головного мозга («Передачик сведений») посылает «Компьютеру» биоинформационные сигналы (т. е. передает сведения) о том, что происходит с органическим телом человека в той или иной ситуации. А затем «Компьютер», на основании своих программ, дает другой структуре головного мозга («Приемнику команд») команду, что «органическая машина» человека должна делать в данной ситуации.

Причем особую роль в системе «человек» играет такой элемент как «Сенсор» («Душа»), с которым связаны такие психические феномены как мысли, ощущения, чувства, эмоции и т. д., а также «сознание».

Попробуем стать на место Конструктора человека, чтобы понять какими соображениями он руководствовался при создании системы «человек».

Во-первых, «Компьютер» должен получать информацию о том, что представляет собой окружающий мир, какие объекты окружают тело человека, чем одни объекты отличаются от других.

Для этого были созданы соответствующие структуры головного мозга, так называемые «структуры ощущений». Генерируя соответствующие биоинформационные сигналы, последние тем самым передают «Компьютеру» информацию о том, что представляет собой окружающий мир, как он изменяется. Речь о визуальной, звуковой, вкусовой, обонятельной, осязательной и другой информации.

Материальными носителями информации об окружающем мире являются гипотетические микрочастицы — пси-кванты (биокванты), которые генерируются соответствующими структурами головного мозга. Причем каждый пси-квант является материальным носителем минимальной порции определенной информации (визуальной, звуковой, вкусовой и т. д.).

Скажем, если человек смотрит на дерево, то образ дерева, возникающий в его сознании, есть не что иное, как реакция сознания на определенные пси-кванты, «произведенные» структурами зрения. Если «Компьютер» принимает пси-кванты, связанные в программном обеспечении с образом дерева в виде дуба, то увидеть березу (глядя на дуб) человек не сможет.

Взаимодействие пси-квантов в пространстве подчиняется определенным физическим законам (прежде всего, слияния пси-квантов и распада группы пси-квантов). В частности, эти законы объясняют такие психические феномены как возникновение ассоциаций, потеря памяти.

Особенность человека такова, что большая часть его пси-квантов является недоступной для его сознания («Сенсора»). В частности, абсолютно недоступной для сознания человека является вся информация, связанная с его внутриклеточной деятельностью.

Кстати, гипотеза о существовании пси-квантов позволяет объяснить и природу гипноза. Заменяя «свои» пси-кванты пациента на «чужие», гипнотизер тем самым заставляет пациента видеть такие предметы, которые в реальности последнего не окружают (речь идет о галлюцинациях).

Во-вторых, с точки зрения Конструктора, модели поведения человека в данной ситуации могут быть как правильными, так и неправильными.

Для выбора правильных моделей поведения были созданы еще одни структуры головного мозга — так называемые «структуры чувств». Последние отражают характер отношений человека с окружающими его объектами. Если отношения носят правильный характер, структуры чувств генерируют сигналы (пси-кванты), ведущие к возникновению такого чувства как «удовольствие». Если отношения носят неправильный характер, возникает такое чувство как «боль».

Например, боль, возникающая при поднесении руки к открытому огню, есть не что иное, как реакция «Компьютера» на соответствующий сигнал головного мозга. Если мозг такой сигнал «Компьютеру» не пошлет (например, в результате применения обезболивающих средств), то не будет ни боли, ни команды «убирай руку от огня».

Кстати, идея о том, что чувства имеют информационную природу, не нова. Например, еще в «Аналитической психологии» Карл Густав Юнг упоминал психологов, которые считали, что чувство — это «незаконченная», «ущербная», «хромая» мысль [14].

В-третьих, в случае выбора человеком неправильной модели поведения (в частности, сопровождаемой чувством боли), предусмотрена коррекция поведения человека, которая осуществляется посредством подачи управляющим органом соответствующих команд (сигналов), адресованных «Приемнику команд» головного мозга. Скажем, если речь идет о поднесении руки к открытому огню, то такой командой будет команда «убирай руку от огня».

1.2. Программы человека

С позиции психопрограммистики элементарные программы человека, определяющие его мышление и поведение, напоминают элементарные компьютерные программы. Каждая из элементарных компьютерных программ включает в себя две составляющие:

- 1) сведения об объектах, процессах, моделях отношений и т. д.;
- 2) команда, как должен поступить человек в данной ситуации.

Все элементы врожденных программ являются архетипами (извечными понятиями). Присутствие в программах архетипов значительно упрощает задачу управления человеком,

поскольку сводит все многообразие окружающего миру к относительно небольшому количеству «шаблонов».

В рамках программного обеспечения «человека примитивного» все архетипы можно разделить на пять основных групп:

- 1) объекты (как одушевленные, так и неодушевленные предметы);
- 2) процессы (явления);
- 3) продукты органов ощущений (цвет, звук, вкус и др.);
- 4) продукты органов чувств (эмоций), связанные с характером отношений;
- 5) команды («идентифицируй», «ешь», «бей», «убегай», и т. д.).

Основу программного обеспечения составляют такие архетипы как «пища», «свой», «чужой», «родитель», «питомец», «половой партнер», «удовольствие», «боль».

При этом под архетипом «пища» понимается объект, который человек может употреблять в качестве продукта питания. При этом информационная база программы, определяющая поведение человека по отношению к данному объекту, состоит из архетипов «данный объект», «пища» и архетипа-команды «употребляй в качестве пищи».

Под архетипом «свой» понимается объект, который помогает человеку в борьбе за существование. При этом информационная база программы, определяющей поведение человека по отношению к данному объекту, состоит из архетипов «данный объект», «общая пища», «ласка со стороны объекта», «удовольствие» и архетипов-команд «делись пищей с данным объектом», «ласкай его». Следствием этого становится миролюбивое, дружелюбное поведение человека по отношению к «своим».

Под архетипом «чужой» понимается объект, который препятствует человеку в борьбе за существование. При этом

информационная база программы, определяющей поведение человека по отношению к данному объекту, состоит из архетипов «данный объект», «лишение пищи», «причинение вреда», «боль» и архетипов-команд «отнимай пищу у данного объекта», «прогоняй его». Следствием этого становится враждебное, агрессивное поведение человека по отношению к «чужим».

Под архетипом «родитель» понимается «свой», который полностью снабжает человека необходимыми для существования средствами. В информационной базе архетипа «родитель», помимо элементов информационной базы архетипа «свой», стоит архетип-команда «подчиняйся данному объекту» (принимай «позу подчинения», признавай его превосходство над собой).

Под архетипом «питомец» понимается «свой», жизнь которого всецело зависит от данного человека. В информационной базе архетипа «питомец», помимо элементов информационной базы архетипа «свой», стоит архетип-команда «заботься целиком о данном объекте» (снабжай его пищей, ласкай его). Под архетипом «половой партнер» понимается объект, который предназначен для сексуальных отношений. При этом программа, определяющая поведение человека по отношению к данному объекту, состоит из архетипа «данный объект» и архетипа-команды «совершай действия сексуального характера».

Необходимо добавить, что в программном обеспечении человека присутствуют и так называемые «интегрирующие программы». Речь о программах, связывающих психическую, соматическую и внутриклеточную деятельность человека. В частности, наличием таких программ объясняются психосоматические заболевания.

С позиции киберантропологии мышление — это процесс получения и обработки «Компьютером» сведений об окру-