



Зажги персонал. Включи клиентов

Методика: «Двойной Контур»

Нейропсихологический подход к синергетическому управлению качеством контакта продавца и клиента



Методика «Двойной Контур» рассматривает возможности человеческого мозга как **ресурс повышения эффективности продаж**. Объединяя решения SenseClick и IDEA ACT в единую нейропсихологическую систему, методика создаёт синергетический эффект, при котором совокупный результат многократно превышает сумму отдельных достижений каждого из решений.

1. Компоненты методики

SenseClick

Решение, работающее с **когнитивным состоянием продавца в момент контакта**. В основе методики — использование психологического якоря: продавец перед началом контакта нажимает кнопку «Включение», осознанно переключаясь **из режима привычных поведенческих паттернов в режим осознанной включённости** в контакт. Решение формирует дофаминовый контур подкрепления через внутреннюю кнопку «Подтверждение» после успешного контакта.

IDEA ACT

Решение, формирующее **устойчивый эмоциональный след клиента** после контакта. Основано на эффекте самоперцепции: в завершение контакта продавец предлагает клиенту оставить обратную связь

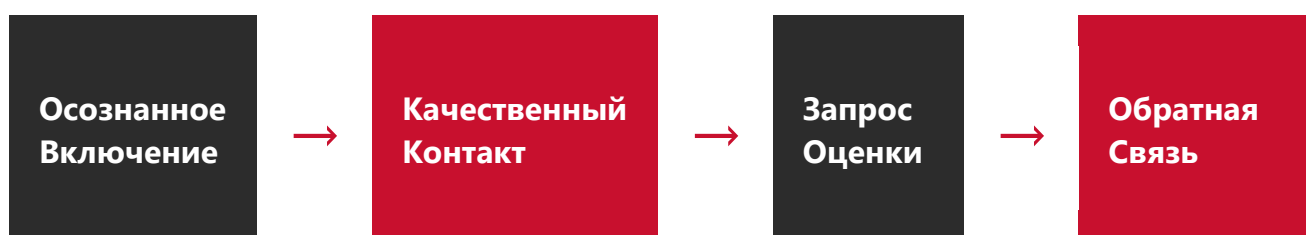


Зажи персонал. Включи клиентов

нажатием кнопки на терминале (Кнопка Лояльности) — зелёную (позитивный опыт) или красную (негативный опыт). Сам факт нажатия формирует у клиента эмоциональное закрепление выбора и лояльность к бренду.

2. Замкнутый контур методики

При совместном использовании решения образуют единую поведенческую цепочку, в которой каждое звено усиливает следующее:



Цикл замыкается: обратная связь усиливает мотивацию к следующему включению

3. Нейропсихологическая синергия

Совместное применение SenseClick и IDEA ACT создаёт синергетический эффект на уровне фундаментальных механизмов работы мозга. Ниже описаны шесть ключевых механизмов, которые раскрывают дополнительную ценность именно при их совместном применении.

1. Усиление устойчивости якоря

SenseClick формирует надёжный психологический якорь переключения в режим осознанной работы. Совместное применение с IDEA ACT добавляет к этому якорю **элемент содержательной наполненности**: ожидание внешней оценки придаёт каждому акту «Включения»



Зажги персонал. Включи клиентов

конкретную смысловую перспективу, что повышает субъективную значимость действия и укрепляет его нейронные связи.

2. Двухуровневая активация внимания

SenseClick даёт **моментальный толчок** для активации сетей управляющего контроля (executive control networks) в начале контакта.

IDEA ACT создаёт **постоянный фон активации** через ожидание финальной оценки. Мезолимбический дофаминовый путь, активируемый предвосхищением оценки, удерживает префронтальную кору мозга продавца в тоне на протяжении всего контакта. Два уровня активации взаимно дополняют друг друга, обеспечивая стабильно высокий уровень включённости.

3. Целостное кодирование намерения

Концепция исполнительских намерений (П. Голлвитцер, 1999) показывает: когда человек заранее формулирует план в формате «если возникнет ситуация X, то я сделаю Y», это резко повышает вероятность реализации задуманного. Мозг перестаёт тратить ресурсы на принятие решения в момент действия — реакция становится автоматической.

SenseClick создаёт намерение «если начинаю контакт — включаюсь», IDEA ACT добавляет «если контакт завершается — запрашиваю оценку». Вместе они формируют **единую цепочку намерений**, которая в памяти кодируется как целостный гештальт качественного контакта, а не как набор отдельных действий.

4. Расширенный эффект Зейгарник

Незавершённые действия создают психическое напряжение и удерживаются в рабочей памяти. SenseClick открывает одну петлю — контакт начат и требует качественной реализации. IDEA ACT открывает вторую — контакт должен завершиться конкретным результатом. **Двойная незавершённость** создаёт более устойчивый мотивационный фон на протяжении всего взаимодействия.



Зажги персонал. Включи клиентов

5. Гармонизация источников мотивации

Согласно теории самодетерминации (Деси и Райан), устойчивая мотивация опирается на несколько источников. [SenseClick](#) работает через внутреннюю мотивацию («я сам управляю своим состоянием»), [IDEA ACT](#) — через внешнюю («клиент даёт оценку»). При совместном использовании формируется **богатая мотивационная среда**, в которой внешняя мотивация постепенно интернализуется и становится частью профессиональной идентичности продавца: «я тот, кто качественно работает и получает за это обратную связь».

6. Формирование «качественного автопилота»

Конечная цель методики — не вечная борьба с автопилотом (это истощает когнитивные ресурсы), а формирование нового, более качественного автопилота. Через нейропластичность вся цепочка *Включение* → *Контакт* → *Запрос оценки* автоматизируется как единый гештальт. Совместное применение обоих решений **ускоряет этот процесс**, поскольку каждый элемент цепочки подкрепляется двумя источниками — внутренним и внешним.

4. Диагностическая матрица

Совместные данные двух решений открывают дополнительные возможности для глубокой диагностики, недоступные при их раздельном применении:

SENSECLICK	IDEA ACT	ИНТЕРПРЕТАЦИЯ	УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ
Высокий	Много зелёных	Навык и состояние на	Поддержание, тиражирование



Зажги персонал. Включи клиентов

SENSECLICK	IDEA ACT	ИНТЕРПРЕТАЦИЯ	УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ
Охват	кнопок	уровне	опыта
Высокий Охват	Мало зеленых кнопок	Внимание есть, но есть зоны развития компетенций	Точечное обучение конкретным навыкам
Низкий Охват	Много зелёных кнопок	Навык есть, потенциал для роста включённости	Мягкое развитие поведенческих паттернов
Низкий Охват	Мало зеленых кнопок	Зона комплексного развития	Индивидуальная программа развития

5. Принципы применения методики

Внедрение методики «Двойной Контур» требует понимания её системной природы. Ключевые принципы:

Принцип целостности. Решения наиболее эффективны при одновременном внедрении. Каждое из них демонстрирует высокую самостоятельную ценность, однако именно в паре они раскрывают свой полный потенциал и создают синергетический эффект.

Принцип диагностической парности. Данные обоих решений рекомендуется анализировать совместно, в рамках приведенной выше диагностической матрицы. Такой подход открывает дополнительные



Зажги персонал. Включи клиентов

возможности для точной диагностики и адресного развития сотрудников.

Принцип нейропластичности. Результат формируется не мгновенно. Требуется период от 6 до 12 недель для формирования устойчивой поведенческой цепочки и перехода к «качественному автопилоту».

Принцип дофаминового контура. Успешные контакты должны визуально демонстрироваться продавцу (через статистику зелёных кнопок). Это усиливает естественное подкрепление и ускоряет интернализацию мотивации.

Резюме

Методика «Двойной Контур» — это качественно новая система, использующая фундаментальные механизмы работы мозга. [SenseClick](#) делает продавца способным качественно отработать контакт, [IDEA ACT](#) делает этот контакт видимым и закреплённым в памяти клиента. Вместе они создают управляемый контур качества, в котором предвосхищающая активация внимания, эффект Зейгарник, дофаминовое подкрепление и нейропластическое закрепление навыка работают на устойчивый бизнес-результат.

Это и есть настоящая синергия: два инструмента, каждый из которых по отдельности демонстрирует высокую эффективность, вместе **используют возможности человеческого мозга как ресурс** и создают результат, превосходящий простую сумму отдельных эффектов.