



ORATORICA®



# 101 совет как отвечать на провокационные вопросы

Сергей Кузин

## 101 совет, как отвечать на провокационные вопросы

.....

**Кузин С.**

К89 101 совет, как отвечать на провокационные вопросы /  
Сергей Кузин. — М.: Альпина Паблишер, 2012. — 54 с.

ISBN 978-5-9614-1988-7

ООО «ОРАТОРИКА ГРУПП»

119034, Москва, 1-й Обыденский переулок, д. 10

Тел./факс: + 7 495 789 90 13

E-mail: [info@oratorica.ru](mailto:info@oratorica.ru)

[www.oratorica.ru](http://www.oratorica.ru)

Дизайн обложки: Роман Попов

УДК 808.5

ББК 83.7

К89

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [lib@alpinabook.ru](mailto:lib@alpinabook.ru).

© Сергей Кузин, 2012

© ООО «ОРАТОРИКА ГРУПП», 2012

© ООО «Альпина Паблишер», 2012

## ОГЛАВЛЕНИЕ

.....

10 советов, как относиться к вопросам из аудитории .....	7
10 советов, как готовить ответы на вопросы .....	11
10 советов, как вести себя при ответах на вопросы .....	15
10 советов, как управлять поступлением вопросов .....	19
10 советов, как стимулировать людей задавать вопросы .....	23
10 советов, как отвечать на затруднительные вопросы .....	27
10 советов, как сохранять самоконтроль .....	31
10 советов, как отвечать на манипулятивные вопросы .....	35
10 советов, как отвечать на агрессивные вопросы .....	39
10 советов, как вести себя с равнодушной аудиторией .....	43
Последний и главный совет .....	47

.....

Основное направление деятельности:  
обучение и развитие по направлениям  
коммуникативных навыков, управления и лидерства

.....

*Уважаемые читатели!*

Мы рады представить вам новую серию книг для бизнеса и личного развития в формате покетбук. Название «101 совет» было придумано не случайно: нам захотелось в простой и доступной форме советов донести до вас максимум полезной информации, которой вы сможете воспользоваться прямо перед важными переговорами и любыми выступлениями в деловой и личной жизни.

Особенность серии еще и в том, что мы выпускаем книги только российских экспертов и специалистов своего дела, которые знакомы со спецификой нашей страны и особенностями необъяснимой русской души и как никто могут опираться на богатейший опыт проведения тренингов и семинаров.

Надеемся, что наши советы окажутся полезными, а маленькая книжечка будет надежной помощницей в вашей работе.

Удачи и процветания!

*Ирина Киреева, Генеральный директор*  
**ОРАТОРИКА**

.....

Публичные выступления и презентация  
Переговоры и деловая коммуникация  
Управление, лидерство, обучение руководителей  
Внутрифирменные коммуникации  
Медийные тренинги

.....

**10 СОВЕТОВ,  
КАК ОТНОСИТЬСЯ  
К ВОПРОСАМ ИЗ АУДИТОРИИ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК ОТНОСИТЬСЯ К ВОПРОСАМ ИЗ АУДИТОРИИ**

.....

1. Воспринимайте вопросы как возможность донести свое сообщение, а не проверку на прочность
2. Откажитесь от роли ученика у доски. В аудитории вы — хозяин
3. Откажитесь от стереотипа «оратор должен знать все», вы — не ходячая энциклопедия
4. Помните: вы не обязаны давать только те ответы, на которые рассчитывает аудитория
5. Если вы не готовы отвечать или не знаете ответа — скажите об этом прямо. Не гадайте и не делайте вид, что знаете



## **10 СОВЕТОВ, КАК ОТНОСИТЬСЯ К ВОПРОСАМ ИЗ АУДИТОРИИ**

.....

6. Соблюдайте правило трех «О»: не оправдывайтесь, не оппонируйте, не оценивайте личность задающего вопрос
7. Что бы ни происходило, сохраняйте баланс уверенности и благожелательности
8. Воздерживайтесь от блефа и лжи. Это билет в один конец к испорченной репутации
9. Не лишайте себя возможности общения с аудиторией, намеренно затягивая выступление
10. Готовьтесь к ответам на вопросы так же тщательно, как к основной части

**ORATORICA®**

.....  
Тренинги, семинары, мастер-классы, бизнес-лагерь  
для детей и молодежи  
[www.best4next.ru](http://www.best4next.ru)  
.....

**10 СОВЕТОВ,  
КАК ГОТОВИТЬ ОТВЕТЫ  
НА ВОПРОСЫ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК ГОТОВИТЬ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**

.....

1. В режиме «мозгового штурма» набросайте максимальное число вероятных вопросов
2. Подключите к этому процессу знающих людей
3. Определите, что волнует слушателей в первую очередь. Вы обнаружите, что большинство вопросов попадает всего в 2–3 проблемные зоны. Безопасность? Стабильность? Справедливость?
4. На каждую проблемную зону придумайте по одному ключевому сообщению
5. Для каждого ключевого сообщения подберите доказательства, чтобы не звучать голословно. «Наш приоритет — безопасность, поэтому, во-первых... во-вторых...»

## **10 СОВЕТОВ, КАК ГОТОВИТЬ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**

.....

6. Проведите репетицию на видеокамеру по схеме «краткий ответ на вопрос — переход к ключевому сообщению — доказательства»
7. При анализе видео обратите внимание не только на содержание, но и на форму ответа (голос, жесты, мимика)
8. Репетируйте не только «трудные» вопросы, но и простые — иногда отвечать на них труднее, чем кажется на первый взгляд
9. Внесите коррективы и сделайте еще 2–3 репетиции. Ваш критерий — свободная речь и способность на один вопрос ответить разными способами
10. Никогда не заучивайте ответы наизусть и не читайте по бумажке. Говорите своими словами

.....

Подготовка и проведение бизнес-конференций,  
event-мероприятий, пресс-конференций,  
круглых столов

.....

**10 СОВЕТОВ,  
КАК ВЕСТИ СЕБЯ  
ПРИ ОТВЕТАХ НА ВОПРОСЫ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ ПРИ ОТВЕТАХ НА ВОПРОСЫ**

.....

1. Выслушайте вопрос до конца. Типичные ошибки: перебивать, говорить за слушателя, начинать ответ раньше времени
2. Слушайте вопрос на самом деле. Смотреть, кивать и говорить «угу» мало — услышьте суть вопроса и поймите, что за ним стоит
3. Не отвечайте на вопрос до того, как вы его поняли. Смело уточняйте и переспрашивайте
4. Повторяйте вопрос вслух, если аудитория могла его не расслышать
5. Отвечайте кратко. Лучшие ответы обычно умещаются в 60 секунд
6. Время от времени называйте по имени тех, кто задает вопрос



## **10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ ПРИ ОТВЕТАХ НА ВОПРОСЫ**

.....

7. Откажитесь от дежурной фразы «Хороший вопрос!». Скажите, что вопрос «неожиданный», «оригинальный», «злободневный», если это действительно так. Если нет — просто переходите к ответу
8. Откажитесь от шаблона «Я ответил на ваш вопрос?». Скажите «спасибо» взглядом и переходите к следующему вопросу
9. Смотрите на задающего в основном в начале и в конце ответа (30% времени), остальное время обращайтесь к аудитории (70%)
10. Не говорите в завершение: «Что ж, как я понимаю, это все...» Ответив на последний вопрос, подведите итоги и повторите свой главный тезис еще раз

.....

Индивидуальная работа с топ-менеджерами,  
коучинг первых лиц

.....

**10 СОВЕТОВ,  
КАК УПРАВЛЯТЬ  
ПОСТУПЛЕНИЕМ ВОПРОСОВ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК УПРАВЛЯТЬ ПОСТУПЛЕНИЕМ ВОПРОСОВ**

.....

1. До начала презентации скажите, когда можно будет задавать вопросы
2. Объявите, как будете принимать вопросы: по поднятой руке, по SMS, по бумажке и т.п.
3. Просите представляться и называть имя
4. Просите задавать по одному вопросу о теме презентации
5. Получите согласие аудитории соблюдать регламент. Даже формальный кивок — это пропуск к управлению слушателями
6. Однажды установив порядок, не делайте исключений — даже для себя

## **10 СОВЕТОВ, КАК УПРАВЛЯТЬ ПОСТУПЛЕНИЕМ ВОПРОСОВ**

.....

7. Четко указывайте, кому даете слово: «Сначала ваш вопрос, потом ваш...»
8. Объявите время окончания сессии вопросов и ответов. Заканчивайте вовремя
9. За 5–6 минут до окончания скажите: «Готов принять еще два-три вопроса», — и начинайте обратный отсчет
10. В особо важных случаях поручите управление вопросами профессиональному модератору

## ДЛЯ ЗАМЕТОК

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**10 СОВЕТОВ,  
КАК СТИМУЛИРОВАТЬ ЛЮДЕЙ  
ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК СТИМУЛИРОВАТЬ ЛЮДЕЙ ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ**

.....

1. Соберите часто задаваемые вопросы по теме за несколько дней до начала выступления
2. Попросите знакомого задать первый вопрос, чтобы «растопить лед»
3. После завершения речи не спрашивайте: «Есть ли у вас вопросы?» Дайте призыв: «Вопросы!», или: «Ваши вопросы, пожалуйста!»
4. После призыва задавать вопросы, выдержите паузу 7–10 секунд, глядя в глаза слушателям



## **10 СОВЕТОВ, КАК СТИМУЛИРОВАТЬ ЛЮДЕЙ ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ**

.....

5. Во время паузы держите свою руку поднятой, если вопросы принимаются по поднятой руке. Так вы покажете пример и запустите цепную реакцию
6. Обращайтесь к слушателям, которые вот-вот готовы задать вопрос:  
«Вижу, у вас созрел вопрос...»
7. Задайте вопрос себе: «Перед началом этой презентации г-н N задал мне вот какой вопрос...» или: «Самый часто задаваемый вопрос по этой теме...»
8. Не задавайте вопросов аудитории. Так вы поменяетесь ролями, и они будут ждать от вас не ответов, а вопросов

## **10 СОВЕТОВ, КАК СТИМУЛИРОВАТЬ ЛЮДЕЙ ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ**

.....

9. Используйте несколько каналов приема вопросов — SMS, Интернет, вопросы на бумаге и пр. Пусть эти вопросы скапливаются уже во время презентации
10. Если времени на ответы на вопросы нет, оставьте свои координаты и пригласите задать вопросы в частном порядке. В любом случае завершайте на сильной ноте!

**10 СОВЕТОВ,  
КАК ОТВЕЧАТЬ  
НА ЗАТРУДНИТЕЛЬНЫЕ  
ВОПРОСЫ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА ЗАТРУДНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

.....

1. 2–3 вопроса в одном. Если все вопросы на разные темы, сошлитесь на регламент «задавать по одному вопросу» и отвечайте на один вопрос
2. Вопрос не по теме. Напомните тему и предложите задать отвлеченный вопрос в частном порядке
3. Неясный вопрос. Уточняйте. Перефразируйте. Просите повторить. Добейтесь ясности или перенесите ответ на другое время
4. Комплексный вопрос. Делайте записи, фиксируйте цифры, имена, факты. Вам будет легче, а задающему понравится ответ, в котором цитируется его вопрос

## **10 СОВЕТОВ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА ЗАТРУДНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

.....

5. Вы не можете отвечать. Сошлитесь на внешние ограничения (закон, этика, конфиденциальность, договоренность), только не говорите «Я не буду отвечать»
6. Вы не знаете ответа — 1. Не гадайте, не блефуйте и не говорите: «Об этом можно прочесть в Интернете/энциклопедии»
7. Вы не знаете ответа — 2. Честно признайтесь, обменяйтесь координатами и дайте ответ позже
8. Вы не знаете ответа — 3. Используйте прием В. Познера «Давайте это обсудим...» и переадресуйте вопрос аудитории

## **10 СОВЕТОВ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА ЗАТРУДНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

.....

- 9. Вы не знаете ответа — 4. Переадресуйте вопрос знакомому эксперту (который будет готов к этому)
- 10. Вы не знаете ответа — 5. Предложите высказать мнение или дайте альтернативную информацию, которая может представлять ценность для спрашивающего

# **10 СОВЕТОВ, КАК СОХРАНЯТЬ САМОКОНТРОЛЬ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК СОХРАНЯТЬ САМОКОНТРОЛЬ**

.....

1. Если вас пытаются выбить из седла, сохраняйте невозмутимость. Не давайте повода стрелявшему увидеть, что он попал
2. Избегайте реакции нападения: хмурые брови, взгляд сверху вниз, сжатые кулаки
3. Избегайте реакции защиты: брови кверху, взгляд растерян, руки скрещены
4. Не пытайтесь улыбаться, делая хорошую мину при плохой игре
5. Оставайтесь в роли доброго хозяина, даже если кто-то хочет видеть вас в роли жертвы



## **10 СОВЕТОВ, КАК СОХРАНЯТЬ САМОКОНТРОЛЬ**

.....

6. Не пытайтесь подавить бурю эмоций внутри себя, так вы усугубите свое положение. Вместо этого перенаправьте энергию в конструктивное русло
7. Уверенным и доброжелательным тоном оцените сам вопрос: «Вы задали острейший вопрос...» Так вы нейтрализуете агрессию и выиграете время
8. Выиграв паузу, переключитесь: досчитайте про себя до пяти, сделайте медленный вдох и выдох, поменяйте положение тела. Это избавит вас от излишков адреналина

## **10 СОВЕТОВ, КАК СОХРАНЯТЬ САМОКОНТРОЛЬ**

---

9. Не начинайте ответ со слов «нет» или «вы не правы». Избегайте соблазна начать спор
10. Даже если вы временно потеряли самоконтроль, скажите про себя: «Проехали!» — и возвращайтесь в строй!

**10 СОВЕТОВ,  
КАК ОТВЕЧАТЬ  
НА МАНИПУЛЯТИВНЫЕ  
ВОПРОСЫ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ВОПРОСЫ**

.....

1. Здесь вам будут навязывать игру по чужим правилам. Гните свою линию — уверенно и доброжелательно!
2. «Спекуляция». Вопросы типа «А что, если...», «А вдруг произойдет...» вынуждают вас гадать и фантазировать. Верните собеседника к реальности «Это предположение. В реальности дела обстоят так...»
3. «Дебаты». Если вместо вопроса вы слышите тираду, вам навязывают спор. Попросите: «Ваш вопрос, пожалуйста?» — и сошлитесь на согласованный регламент
4. «Пулемет». Если вас начнут расстреливать серией вопросов, подождите пока очередь иссякнет, выберите один вопрос и ответьте на него

## 10 СОВЕТОВ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ВОПРОСЫ

.....

5. «Вилка». Например, вопрос «Вы будете закрывать или продавать?..» навязывает выбор «или-или». Придерживайтесь ключевого сообщения: «Скорее мы будем открывать и развивать...»
6. «Список». «Назовите 5 главных причин...» или «Перечислите 10 факторов...». Не играйте в перечисления — просто скажите, что вы считаете главным «фактором» или «причиной»
7. «Да или нет». Используйте схему ответа: «это зависит от...», или «если, то...». Епископ: «Пребываешь ли ты в благодати?» Жанна Д'Арк: «Если не пребываю в благодати, пусть Господь пошлет мне ее. Если пребываю, пусть Господь укрепит меня в ней»

## **10 СОВЕТОВ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ВОПРОСЫ**

.....

8. «Ложная посылка». «Вы уже прекратили порочную практику увольнений?..» Исправьте ложную посылку и только потом приступайте к ответу
9. «Подвох». «Зачем, по-вашему, человеку нужен язык?» Любой буквальный ответ будет проигрышным. Предложите разговор начистоту: «Почему вы это спросили?»
10. «Удочка». Ответив «да» на очевидный вопрос типа «Вы считаете себя честным человеком?», вы попались на удочку. Следующий вопрос будет начинаться со слов: «Так почему же тогда...» Верните вопрос задающему: «Как вы бы ответили на этот вопрос?»

**10 СОВЕТОВ,  
КАК ОТВЕЧАТЬ  
НА АГРЕССИВНЫЕ ВОПРОСЫ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА АГРЕССИВНЫЕ ВОПРОСЫ**

.....

1. Готовьтесь к войне. Здесь ваша задача — не убедить, а победить агрессора. Желательно с блеском
2. Нанесите превентивный удар. Сами задайте себе «трудные» вопросы в своей презентации и дайте на них ответ
3. Легализуйте трудные вопросы. «Сегодня острая тема, поэтому я прошу задавать только острые вопросы...»
4. Прием «Принятие–обесценивание». Любой буквальный ответ на вопрос «Правда, что у вас есть любовница?» будет проигрышным. Примите посылку в первой части ответа и обесценьте ее во второй: «Да (принятие), и она настолько хороша, что я на ней женился (обесценивание)»



## 10 СОВЕТОВ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА АГРЕССИВНЫЕ ВОПРОСЫ

.....

5. Прием «Двойное значение слов». Вопрос: «Вы что, в доле с теми, кто обворовал нашу страну?» Ответ: «Моя доля — делать то, что должен. И эта доля не из завидных...»
6. Прием «Сдача». Если вопрос переходит границы, вроде: «Правда ли, что вы такая сволочь?», то вы можете дать сдачи, но с позитивной интонацией: «Да, и я совершенствуюсь благодаря таким, как вы»
7. Прием «Недостаток=преимущество». Х. Клинтон: «У него по определению нет души». В. Путин: «Как минимум государственный деятель должен иметь голову»
8. Прием «Вскрытие намерений». «Видимо, чем хуже я отвечу на этот вопрос, тем лучше для вас, верно?»

## **10 СОВЕТОВ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА АГРЕССИВНЫЕ ВОПРОСЫ**

.....

9. Прием «Переформулировка». Вопрос: «Вы уже перестали пить коньяк по утрам?» Ответ: «Вы хотите спросить, что я пью по утрам? Обычно то, что готовит жена»
10. Прием «Отшучивание». Журналист: «Вы даете гарантию?»  
Путин: «Вы что, хотите, чтобы я землю ел из горшка с цветами?  
И клялся на крови?»

**10 СОВЕТОВ,  
КАК ВЕСТИ СЕБЯ  
С РАВНОДУШНОЙ  
АУДИТОРИЕЙ**

## **10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ С РАВНОДУШНОЙ АУДИТОРИЕЙ**

.....

1. Если аудитория не в состоянии воспринимать, меняйте свой сценарий выступления
2. Помните, равнодушие хуже агрессии. Шокируйте аудиторию, а потом направьте ее энергию в позитивное русло
3. Сделайте неожиданное начало. Вот первые слова Ларри Кинга перед уснувшей аудиторией полицейских начальников: «Сегодня я буду говорить в защиту преступности...»
4. Если ваша презентация — во время или сразу после обеда, сделайте заготовки. Например, разложите на столах карточки с «пищей для размышления» (цитата, вопрос, прогноз, связанные с темой)

## **10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ С РАВНОДУШНОЙ АУДИТОРИЕЙ**

.....

5. Дайте аудитории стряхнуть напряжение: «Те, кто хотел бы закончить до 15.00, громко поаплодируйте!» И закончите в 14.55!
6. Предложите взаимодействие: «Повернитесь к соседу, обменяйтесь визитками», или: «Задайте соседу вопрос о...». Сделайте связку с темой презентации
7. Задайте вопрос: «Поднимите руки те, кто...» Свяжите реакцию аудитории с темой
8. Измените способ подачи материала. Покажите видео, вызовите добровольца, попросите о помощи, предложите игру...

## **10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ С РАВНОДУШНОЙ АУДИТОРИЕЙ**

.....

9. Если равнодушие проявляется активно и мешает другим, не делайте вида, будто «все идет по плану»
10. Переходите к более жестким мерам воздействия на «вредных» слушателей, с молчаливой санкции остальной аудитории. Сначала взгляд, пауза, приближение, затем прямое обращение, комментарий и наконец — остановка и предложение еще раз согласовать регламент

# **ПОСЛЕДНИЙ И ГЛАВНЫЙ СОВЕТ**

**ПОСЛЕДНИЙ  
И ГЛАВНЫЙ СОВЕТ**

.....

**ЧТО БЫ НИ ПРОИСХОДИЛО, СОХРАНЯЙТЕ  
ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ ЛИЦО. БАЛАНС УВЕРЕННОСТИ  
И БЛАГОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ — ЛУЧШАЯ ОСНОВА  
ДЛЯ ПОВЕДЕНИЯ.**

**«СЛОВО ВАШЕ ДА БУДЕТ ВСЕГДА С БЛАГОДАТИЮ,  
ПРИПРАВЛЕНО СОЛЮ, ДАБЫ ВЫ ЗНАЛИ,  
КАК ОТВЕЧАТЬ КАЖДОМУ»**

**/ Посл. к Колоссянам, гл. 4, ст. 6 /**



**ORATORICA®**

Узнай больше на [www.oratorica.ru](http://www.oratorica.ru)

## ***АВТОР РЕКОМЕНДУЕТ К ПРОЧТЕНИЮ***

---

Кузин С., Ильин О. *«Человек медийный. Технологии безупречного выступления в прессе, на радио и телевидении»*

Гандапас Р. *«К выступлению готов! Презентационный конструктор»*

Непряхин Н. *«Как выступать публично. 50 вопросов и ответов»*

Криницын Е. *«Акулы интервью. 11 мастер-классов»*

Рейнолдс Г. *«Обнаженный оратор»*

Галло К. *«iПрезентация. Уроки убеждения от лидера Apple Стива Джобса»*

Дж. Вайссман *«Блестящая презентация. Как завоевать аудиторию»*

Hoffman J.C. *Keeping cool on the hot seat.*

TJ Walker, *Mediatraining A-Z*

## ***КНИГИ СЕРИИ 101 СОВЕТ***

.....

Ирина Киреева **101 совет руководителю**

Никита Непряхин **101 совет по противодействию манипуляциям**

Алексей Пешехонов **101 совет по выходу из конфликта**

Татьяна Бадя **101 совет по эффективной работе с информацией**

Александра Карепина **101 совет по деловому письму**

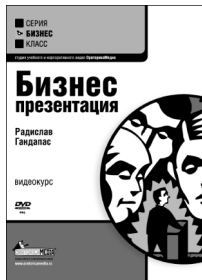
Анна Киреева **101 совет по работе с клиентами**

Сергей Логачев **101 совет переговорщику**

## ВИДЕОКУРСЫ OratoricaMEDIA



РАДИСЛАВ ГАНДАПАС  
УЧИМСЯ  
ВЫСТУПАТЬ ПУБЛИЧНО



РАДИСЛАВ ГАНДАПАС  
БИЗНЕС  
ПРЕЗЕНТАЦИЯ



ВЛАДИМИР ТАРАСОВ  
ИСКУССТВО  
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ  
БОРЬБЫ



РАДИСЛАВ ГАНДАПАС  
ХАРИЗМА  
ЛИДЕРА В БИЗНЕСЕ

**ORATORICA®**

уверенные коммуникации  
для лидеров бизнеса

+7 (495) 789 9013

[info@oratorica.ru](mailto:info@oratorica.ru)

[www.oratorica.ru](http://www.oratorica.ru)

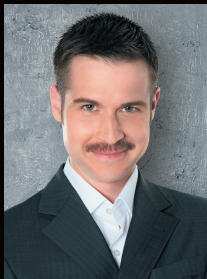
**Кузин Сергей**  
**101 СОВЕТ КАК ОТВЕЧАТЬ**  
**НА ПРОВОКАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ**

Руководитель проекта *С. Турко*  
Корректор *О. Ильинская*

Подписано в печать 04.06.2012.  
Формат 70×100<sup>1/32</sup>.  
Объем 1,75 печ. л. Бумага офсетная № 1.  
Печать офсетная. Тираж 3000 экз.  
Заказ №

ООО «Альпина Пабlishер»  
123007, Москва,  
ул. 4-я Магистральная, д. 5, стр. 1  
Тел. (495) 980-53-54  
e-mail: [info@alpinabook.ru](mailto:info@alpinabook.ru)  
[www.alpinabook.ru](http://www.alpinabook.ru)





Сергей Кузин — бизнес-тренер компании «ОРАТОРИКА», канд. псих. наук, член Американской ассоциации профессионалов в области тренинга и развития персонала (ASTD), профессиональный спикер. С 2003 года проводит тренинги в области бизнес-коммуникаций, публичных выступлений и общения со СМИ на русском и английском языках. В 2006 году написал диссертацию в области психологии общения, в 2011-м — книгу «Человек медийный». Провел более двухсот тренингов в России и США. Среди клиентов: SAP, Alcatel-Lucent, PwC, KPMG, Raiffeisen Bank, Deutsche Bank, Fitch Rating, Nycomed, Polpharma, Merck, Mars, JTI, TNK-BP, Ford, Jaguar Landrover и др.

119034, Москва,  
1-й Обыденский пер., д. 10.  
+7 (495) 789-90-13  
INFO@ORATORICA.RU  
WWW.ORATORICA.RU

ООО «АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР»  
заказ книг (495) 980-80-77  
и на сайте [www.alpinabook.ru](http://www.alpinabook.ru)



приложение  
Бизнес-книги  
в App Store

Бизнес-книги для iPhone и iPad

ISBN 978-5-9614-1988-7



9 785961 419887