

ПРОДАЖИ СЕРДЦЕ БИЗНЕСА

<http://sheremetirina.com/>



3 волшебных вопроса для выявления потребностей

Ирина Шеремет
Специалист-практик
и тренер по продажам

Когда люди покупают?

Когда у них есть явно выраженная потребность, проблема, желание

Что делать, если потребности нет?

Найти ее – очень часто люди имеют
потребности, но не осознают их

Как это сделать?

1. Задать правильные вопросы
2. Задать вопросы в определенной последовательности

Что такое правильные вопросы?

Правильные вопросы – те, которые подводят покупателя к осознанию своей потребности, к озарению, к принятию верного решения.

Цель вопросов:

- Выяснить для себя, существует ли потребность и помочь покупателю осознать ее наличие
- Узнать, достаточно ли она значительна и готов ли Покупатель ее решать
- Согласен ли он решать ее с Вашей помощью

Три типа вопросов

- **Открытые** – для освещения проблемы в целом. Эти вопросы предполагают развернутый ответ.
- **Узкие вопросы** – для конкретизации проблемы. Предполагают подтверждение важности проблемы.
- **Закрытые вопросы** – для озвучивания принятого решения. Предполагают ответ «да» или «нет»

Вспомогательные вопросы

Направляющие или наводящие – нужны для неразговорчивых клиентов или когда они уклоняются от ответов на Ваши вопросы

В какой последовательности их задавать?

- Открытые
- Узкие
- Закрытые

Пример

1. Открытый вопрос:

Как у Вас обстоят дела с продажами на данный момент?

Пример

2. Узкий вопрос:

Насколько серьезно это может повлиять на Ваш доход, на развитие Вашего бизнеса, на Вашу карьеру?

Пример

3. **Закрытый** вопрос:

Если бы я показала Вам эффективный способ как быстро научиться продавать, Вы хотели бы узнать об этом подробнее?

Пример

Вспомогательный вопрос:

**Вы же согласны, что любой бизнес что-то продает и без навыка продажи достичь успеха проблематично?
Не так ли?**

Пример

Наводящий вопрос:

Вы же не хотите терять драгоценное время на эксперименты и ошибки, ведь лучше начать успешно продавать прямо сейчас.

Вы согласны?

Что происходит с покупателем

- Покупатель понимает и осознает, что проблема существует на самом деле.
- Покупатель подтверждает важность этой проблемы для него
- Покупатель согласен принять Ваше предложение для решения своей проблемы

Что делать, если собеседник не хочет отвечать на вопросы?

Пойти к следующему:

- У него нет потребности
- Она для него не актуальна и он не готов ее решать
- Он не хочет, чтобы ВЫ помогли ему решить проблему

Решение о покупке зависит от Вашей презентации

- Сможет ли Ваш товар действительно решить проблему покупателя
- Будет ли Ваш вариант для него наилучшим и наиболее выгодным