

Audyt Konsultacyjności Rozmowy B2B

Rozmowa może być produktywna dla was i bezużyteczna dla klienta. Siedem pytań rozdziela jedno od drugiego: co zebraliście dla siebie, co wniesliście od siebie i które kryterium jego decyzji przez to się poprawiło.

PRACA ZESPOŁU · DZIESIĘĆ MINUT PO ROZMOWIE

KIEDY SIĘGNAĆ

- + wychodzisz ze spotkania z sześcioma stronami notatek o kliencie;
- + umiesz przygotować ofertę i nie umiesz powiedzieć, co klient teraz rozumie lepiej;
- + rozmowa „poszła dobrze”, a decyzja nie ruszyła;
- + zespół nazywa rozmowę konsultacyjną, bo padło dużo pytań;
- + klient po spotkaniu ma tyle samo pracy co przed.

WYPEŁNIJ 7 PÓŁ

01 Z CZYM KLIENT PRZYSZEDŁ

Co próbował rozstrzygnąć?

02 CO ZEBRALIŚCIE DLA SIEBIE

Jakie informacje potrzebne wam do oferty?

03 CO WNIEŚLIŚCIE OD SIEBIE

Co klient dostał, czego sam by nie miał?

04 KTÓRE KRYTERIUM SIĘ POPRAWIŁO

Co teraz bierze pod uwagę, czego wcześniej nie brał?

05 JAKI KOMPROMIS UJAWNILIŚCIE

O jakim koszcie albo ograniczeniu powiedzieliście wprost?

06 JAKIE STANOWISKO ZAJĘLIŚCIE

Co konkretnie zarekomendowaliście — i czego odradziliście?

Idziecie dalej, wracacie z wkładem, zmieniacie format czy zamykacie?

CO Z TEGO WYCHODZI

Cała notatka to dane o kliencie

Rozmowa była produktywna dla was. Wróć do pytania 3 — i zaplanujcie, co wniesiecie następnym razem.

Nie umiecie wskazać kryterium, które się poprawiło

Klient wyszedł z tym, z czym przyszedł. To nie jest katastrofa, ale nie nazywajcie tego rozmową konsultacyjną.

Nie zajęliście stanowiska

Sprawdźcie, czy to była ostrożność, czy unik. Klient, który chce rekomendacji, a dostaje warianty, całą pracę wykonuje sam.

Powiedzieliście o korzyściach, ale nie o kompromisie

Wróć do pytania 5. Rozmowa bez kompromisu brzmi jak prezentacja i tak jest zapamiętywana.

Rozmowa poprawiła decyzję, ale nie zbliżyła sprzedaży

To nadal jest dobry wynik — zapiszcie go. Inaczej zespół nauczy się, że konsultacyjność się nie opłaca.
