

Audyt Wartości Rozmowy Handlowej

Retrospektywa jednej interakcji: z czym klient przyszedł, co wniesliście, co po niej zostało i czy zakres był adekwatny. Projektowaniem śladu przed rozmową zajmuje się Karta Śladu Wartości Interakcji.

PRACA ZESPOŁU · PIĘĆ MINUT PO ROZMOWIE

KIEDY SIĘGNAĆ

- + spotkanie się odbyło i nie wiadomo, co dalej;
- + rozmowa trwała dwie godziny, a ustalenia mieszczą się w jednym zdaniu;
- + zespół chce się nauczyć czegoś z konkretnej rozmowy, nie z ogólnych wniosków;
- + klient po pokazie nie umiał powiedzieć, co go przekonało;
- + ktoś ocenił rozmowę słowami „poszło dobrze”.

WYPEŁNIJ 7 PÓL

01 CO KLIENT PRÓBOWAŁ ZROBIĆ

Z jakim zadaniem tam przyszedł?

02 CO WNIEŚLIŚCIE

Co konkretnie od was dostał?

03 CO ZOSTAŁO PO ROZMOWIE

Co teraz wie, ma albo może rozstrzygnąć?

04 NA CZYM OPIERACIE TEN WNIOSEK

Co powiedział albo zrobił, że tak sądzicie?

05 CZY NAKŁAD BYŁ ADEKWATNY

Za mało, w sam raz czy za dużo — i dlaczego?

06 CO NASTĘPNYM RAZEM INACZEJ

Co zmienicie w przygotowaniu?

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

CO Z TEGO WYCHODZI

Nie umiecie powiedzieć, co zostało po rozmowie

To jest odpowiedź. Wróć do pytania 3 i zapiszcie „nic” — to najcenniejszy wpis, jaki może powstać w tym audycie.

Wniosek opiera się na tym, że atmosfera była dobra

Wróć do pytania 4. Miła rozmowa i użyteczna rozmowa to dwie różne rzeczy, a mylenie ich kosztuje kwartał.

Spotkanie trwało dwie godziny, a ustalenia mieszczą się w zdaniu

Nakład był za duży. Zapiszcie to, zanim zaplanujecie następne w tym samym formacie.

Klient dostał mniej, niż potrzebował

Wróć do pytania 2 i sprawdźcie, czego zabrakło po waszej stronie — wiedzy, osoby czy przygotowania.

Rozmowa niczego nie zmieniła i nie było czego zmieniać

Zamknijcie temat świadomie. Serię spotkań bez śladu widać dopiero po trzecim, a wtedy jest już drogo.