

Kalibrator Języka Rozmowy

„Na pewno”, „zawsze”, „jedyna opcja” — im mocniejsze zdanie, tym twardsza musi być podstawa. Siedem pytań sprawdza, czy wolno powiedzieć to tak mocno, i co zrobisz, kiedy klient się nie zgodzi.

PRACA WŁASNA · TRZY MINUTY NA JEDNO ZDANIE

KIEDY SIĘGNAĆ

- + masz postawić tezę o sytuacji klienta na podstawie danych, których nie zebrześ sam;
- + rekomendacja dotyczy decyzji kosztownej albo trudnej do odkręcenia;
- + Twoje zdanie może trafić do ich dokumentu jako fakt;
- + chcesz zakwestionować to, co klient uważa;
- + w zespole padają słowa „na pewno”, „zawsze”, „muszą Państwo”.

WYPEŁNIJ 7 PÓL

01 CO CHCESZ POWIEDZIEĆ

Zapisz to zdanie dokładnie tak, jak zamierzasz je wypowiedzieć.

02 NA CZYM TO OPIERASZ

Czy to zmierzony fakt, cudze dane, wzorzec z innych firm, czy Twój domysł?

03 JAK MOCNO WOLNO TO POWIEDZIEĆ

Czy to „możliwe”, „prawdopodobne”, „tak to widzę”, czy „rekomenduję”?

04 KIEDY TO PRZESTAJE BYĆ PRAWDĄ

Pod jakimi warunkami Twoje zdanie się nie broni?

05 CO ZOSTAJE OTWARTE

Jaka inna droga nadal jest dla nich sensowna?

06 KTO DECYDUJE

Po czyjej stronie zostaje wybór — i czy słychać to w Twoim zdaniu?

Mówisz tak, osłabiasz, dopisujesz warunek czy nie mówisz wcale?

CO Z TEGO WYCHODZI

Zdanie jest mocniejsze niż jego podstawa

Zejdź w pytaniu 3 o jeden stopień niżej. „Widzieliśmy to u trzech firm” jest mocniejsze niż „to zawsze tak działa”, bo jest sprawdzalne.

Podstawą jest wzorec z innej branży albo innej skali

Powiedz to wprost, a warunek z pytania 4 wypowiedz na głos razem ze zdaniem — nie zostawiaj go w notatkach.

Twoje zdanie może trafić do ich dokumentu jako fakt

Powiedz przy nim, czego nie wiesz. Zapis bez zastrzeżenia żyje dłużej niż rozmowa, w której to zastrzeżenie padło ustnie.

Rekomendujesz akurat to, co sprzedajesz

Nazwij ten interes na głos. Rada, przy której nie widać interesu doradcy, jest odbierana jako sprzedaż — nawet gdy jest trafna.

Klient poprawił Twoje stanowisko

Zapisz korektę i wróć do niej na następnym spotkaniu. Cofnięcie się po dowodzie buduje więcej niż obrona tezy.