

Karta Śladu Wartości Interakcji

Rozmowa jest warta tyle, ile zostaje po niej po drugiej stronie. Siedem pytań projektuje jeden konkretny ślad: co klient ma po niej wiedzieć, mieć albo móc rozstrzygnąć. Retrospektywą rozmowy, która już się odbyła, zajmuje się Audyt Wartości Rozmowy Handlowej.

PRACA ZESPOŁU · PIĘĆ MINUT PRZED ROZMOWĄ

KIEDY SIĘGNAĆ

- + rozmowa się odbyła i nikt nie umie powiedzieć, co z niej wyszło;
 - + klient po spotkaniu wie dokładnie tyle samo, co przed;
 - + przygotowanie polega na przejrzeniu slajdów;
 - + spotkanie jest kolejnym w serii i nic się między nimi nie zmienia;
 - + to samo można było wystać w wiadomości.
-

WYPEŁNIJ 7 PÓL

01 CO KLIENT PRÓBUJE ZROBIĆ

Jakie zadanie ma przed sobą?

02 CO JUŻ WIE

Czego nie trzeba mu tłumaczyć?

03 JAKI JEDEN ŚLAD MA ZOSTAĆ

Co ma po rozmowie wiedzieć, mieć albo móc rozstrzygnąć?

04 CO WNOSISZ TY

Co przynosisz, czego on sam by nie miał?

05 PO CZYM TO POZNACIE

Jaki będzie widoczny znak, że ślad powstał?

06 CO MOŻE ZASZKODZIĆ

Jaki ujemny ślad może zostać — zamęt, strata czasu, poczucie nacisku?

Prowadzicie, zawężacie do jednej rzeczy, zamieniacie na wiadomość czy odwołujecie?

CO Z TEGO WYCHODZI

Ślad brzmi „klient lepiej nas pozna”

To nie jest ślad, tylko wasza korzyść. Wróć do pytania 3 i opiszcie, co zmienia się po jego stronie.

Wszystko, co wnosicie, klient już wie

Odwołajcie albo zmieńcie temat. Pytanie 2 jest po to, żeby to wyszło przed spotkaniem, a nie w piątej minucie.

Nie umiecie wskazać widocznego znaku

Zaprojektujcie go w pytaniu 5. Bez tego ocena rozmowy zostanie wrażeniem, a wrażenia nie da się powtórzyć.

Ślad da się wystać wiadomością

Wyślijcie. Spotkanie zostaw na to, czego nie da się przestać.

Możliwy jest ujemny ślad

Zaplanujcie, jak go uniknąć. Rozmowa potrafi odjąć wartość i zdarza się to częściej, niż ktokolwiek zapisuje.
