

Konstruktor Odpowiedzi na Obawę

Odpowiedź na zastrzeżenie nie jest ripostą. Siedem pytań układa jedną odpowiedź na jeden konkretny sygnał: co ma zrobić, czym jest podparta i czego nie wolno w niej obiecać.

PRACA WŁASNA · PIĘĆ MINUT NA JEDNĄ ODPOWIEDŹ

KIEDY SIĘGNAĆ

- + macie gotową odpowiedź na „za drogo” i używacie jej zawsze;
- + odpowiedź obiecuje coś, na co nikt nie dał mandatu;
- + wystaliście odpowiedź i uznaliście temat za zamknięty;
- + pytanie dotyczy bezpieczeństwa, danych albo zapisów umowy;
- + odpowiedź trafia do osoby, która niczego nie zgłaszała.

WYPEŁNIJ 7 PÓL

01 NA CO ODPOWIADASZ

Zapisz sygnał dokładnie tak, jak padł.

02 CZY WIESZ, CO ON ZNACZY

Czy to zostało rozstrzygnięte — czy nadal zgadujesz?

03 CO TA ODPOWIEDŹ MA ZROBIĆ

Wyjaśnić, dostarczyć dowód, zmienić zakres czy przekazać dalej?

04 CZYM JĄ PODPIERASZ

Jaki dokument, liczba albo osoba za nią stoi?

05 CZEGO NIE WOLNO TU OBIECAĆ

Co wymaga zgody kogoś, kogo nie ma w tej rozmowie?

06 PO CZYM POZNASZ, ŻE POMOGŁA

Co ma się wydarzyć potem, żebyś wiedział, że temat jest zamknięty?

Odpowiadasz, dopytujesz, przekazujesz dalej czy nie odpowiadasz?

CO Z TEGO WYCHODZI

Nie wiesz jeszcze, co ten sygnał znaczy

Nie odpowiadaj. Wróć do pytania 2 — odpowiedź na źle zrozumiane zastrzeżenie zamyka temat tylko pozornie, a wraca po tygodniu.

Odpowiedź obiecuje warunek, rabat albo termin bez zgody

Nie wysyłaj. Wróć do pytania 5, zanim to trafi do ich notatek — stamtąd nie da się tego już wycofać po cichu.

Brakuje dokumentu albo liczby, żeby to poprzeć

Powiedz, kiedy je dostarczysz, zamiast improwizować teraz.

Pytanie dotyczy bezpieczeństwa, danych albo zapisów umowy

Przekaż tam, gdzie leży odpowiedzialność, i powiedz o tym klientowi. Milczące przekazanie wygląda z zewnątrz jak zwłoka.

Odpowiedź poszła, a sygnał wraca

To nie była ta obawa. Wróć do pytania 1 i zapisz nowe brzmienie — różnica między nimi jest tu całą informacją.