

Mapa Strategicznej Empatii 6P

„Boją się przestoju”, „produkcja będzie blokować” — każde takie zdanie może być trafne i żadne nie jest jeszcze faktem. Siedem pytań rozdziela wasz model klienta od tego, co on sam powiedział, i przygotowuje jedno uczciwe zakwestionowanie jego założenia.

PRACA ZESPOŁU · PIĘTNAŚCIE MINUT PRZED ROZMOWĄ

KIEDY SIĘGNAĆ

- + w notatkach są zdania o obawach klienta, których on sam nie powiedział;
 - + prowadzicie rozmowę z własnym wyobrażeniem zamiast z człowiekiem;
 - + doświadczenie z podobnej branży zastępuje pytanie;
 - + chcecie zakwestionować czyjeś założenie i nie wiadomo, jak bez zarzutu;
 - + każda rola u klienta opisana jest jednym zdaniem.
-

WYPEŁNIJ 7 PÓL

01 CZYJĄ PERSPEKTYWĘ OPISUJECIE

Która rola — nie „klient”?

02 CO ON MA NA GŁOWIE

Za co odpowiada i z czego jest rozliczany?

03 CO O NIM ZAKŁADACIE

Wypiszcie zdania, które brzmią jak fakt, a są waszym modelem.

04 SKĄD TO MACIE

Które z nich powiedział — a które dopisaliście?

05 CO MOGŁOBY BYĆ INACZEJ

Jakie inne wyjaśnienie jego zachowania jest równie sensowne?

06 CO CHCECIE ZAKWESTIONOWAĆ

Które jego założenie warto podważyć — i na jakiej podstawie?

Idziecie z tym, sprawdzacie najpierw, pytacie wprost czy odpuszczacie?

CO Z TEGO WYCHODZI

Wszystkie zdania o kliencie pochodzą z waszych notatek

To jest model, nie wiedza. Wróć do pytania 4 i oznaczcie źródła — różnica między nimi rozstrzyga, czy rozmowa będzie o nim, czy o was.

Perspektywa opisana jest dla „klienta” jako całości

Rozdzielcie role. Dyrektor finansowy i kierownik produkcji nie boją się tego samego i nie da się do nich mówić naraz.

Chcecie podważyć założenie i nie macie na to podstawy

Zamieńcie to w pytanie. Zakwestionowanie bez podstawy słychać jako pouczanie i tak zostaje zapamiętane.

Doświadczenie z innej firmy zastępuje pytanie

Zapytajcie. To trwa minutę i chroni całą resztę rozmowy.

Model klienta pasuje idealnie do waszej oferty

Sprawdźcie pytanie 5. Model, który sam się potwierdza, zwykle powstał od końca.
