

Profil Wiarygodności Eksperskiej 6W

Rekomendacja może brzmieć ekspercko i nie być wiarygodna. Siedem pytań sprawdza podstawę: skąd to wiecie, które założenia ujawniliście i czy klient w ogóle mógł się z wami nie zgodzić.

PRACA ZESPOŁU · DZIESIĘĆ MINUT NA JEDNĄ REKOMENDACJĘ

KIEDY SIĘGNAĆ

- + przywołane wdrożenia dotyczyły innego procesu i innej skali;
- + wniosek zależy od założeń, których nikt nie wypowiedział;
- + nie pokazaliście alternatywy ani warunków, przy których lepsze jest co innego;
- + klient zgłosił ograniczenie, a wy poszliście dalej swoją drogą;
- + rozmowa skończyła się naciskiem na szybkie potwierdzenie zakresu.

WYPEŁNIJ 7 PÓL

01 CO STWIERDZILIŚCIE

Jakie zdanie padło jako wasza rekomendacja?

02 SKĄD TO WIECIE

Z danych klienta, z waszych wdrożeń czy z doświadczenia branżowego?

03 KTÓRE ZAŁOŻENIA UJAWNILIŚCIE

Od czego zależy ten wniosek — i czy klient o tym wie?

04 CZY POKAZALIŚCIE ALTERNATYWĘ

Kiedy lepsze byłoby co innego — i czy to powiedzieliście?

05 CO PRZEMIŁCZILIŚCIE

Co osłabiłoby wniosek, gdyby padło?

06 CZY KLIENT MÓGŁ SIĘ NIE ZGODZIĆ

Czy miał realną możliwość zakwestionowania kierunku?

Zostawiacie rekomendację, osłabiacie ją, uzupełniacie założenia czy wycofujecie?

CO Z TEGO WYCHODZI

Podstawą jest doświadczenie bez wskazania przypadków

Wróć do pytania 2. „Widzieliśmy to wiele razy” nie jest podstawą, tylko wrażeniem — i tak brzmi przy pierwszym dopytaniu.

Nie ujawniliście założeń, od których zależy wniosek

Dopiszcie je i powiedzcie wprost. Założenie odkryte przez klienta później kosztuje całą rekomendację, nie tylko to jedno zdanie.

Nie pokazaliście alternatywy

Wróć do pytania 4. Rekomendacja bez alternatywy jest deklaracją, a nie wyborem, który klient może z wami przemyśleć.

Klient nie miał realnej możliwości zakwestionowania

To nie jest ekspertyza, tylko przewaga informacyjna użyta przeciw niemu.

Coś przemilczeliście, bo osłabiłoby wniosek

Powiedzcie to sami. Wykryte przez klienta unieważnia wszystko, co powiedzieliście wcześniej — łącznie z tym, co było prawdą.
