

Rejestr Źródeł i Wiedzy Sprzedażowej

Zespół odpowiada klientom z pamięci, z prezentacji sprzed roku i z rozmowy na korytarzu. Siedem pytań ustala, które źródło jest rozstrzygające, kto je utrzymuje i co robić, kiedy dwa mówią co innego.

PRACA ZESPOŁU · PIĘTNAŚCIE MINUT NA JEDEN OBSZAR WIEDZY

KIEDY SIĘGNAĆ

- + na to samo pytanie klienta padają trzy różne odpowiedzi;
- + najświeższa wersja materiału jest w czyjejs skrzynce;
- + nikt nie wie, czy dokument nadal obowiązuje;
- + odpowiedzi powstają z pamięci, bo szukanie trwa dłużej;
- + ktoś chce zbudować na tym wyszukiwanie albo asystenta.

WYPEŁNIJ 7 PÓL

01 NA JAKIE PYTANIA TO MA ODPOWIADAĆ

Czyje pytania — i w jakim zakresie?

02 SKĄD BIORĄ SIĘ ODPOWIEDZI DZISIAJ

Z dokumentów, od ludzi czy z pamięci?

03 KTÓRE ŹRÓDŁO ROZSTRZYGA

Co wygrywa, kiedy dwa mówią co innego?

04 KTO JE UTRZYMUJE

Kto aktualizuje — i jak często?

05 CO JEST POUFNE

Czego nie wolno pokazać klientowi ani wysłać dalej?

06 CO, KIEDY NIE MA ODPOWIEDZI

Czy wolno powiedzieć „nie wiem” — i do kogo skierować?

Zostawiacie, wskazujecie źródło rozstrzygające, porządkujecie czy budujecie wyszukiwanie?

CO Z TEGO WYCHODZI

Dwa dokumenty mówią co innego i oba obowiązują

Wskażcie rozstrzygający. Wróć do pytania 3 — bez tego każde wyszukiwanie tylko powieli spór, i to szybciej.

Najświeższa wersja jest w czyjejś skrzynce

To nie jest źródło, tylko czyjaś kopia — i znika razem z tą osobą.

Nikt nie utrzymuje materiału

Za rok będzie mylił. Materiał bez właściciela starzeje się cicho i nikt nie zauważa momentu, w którym przestał być prawdziwy.

Chcecie zbudować wyszukiwanie na nieuporządkowanych źródłach

Najpierw pytania 3 i 4. Wyszukiwanie po bałaganie zwraca bałagan — tylko sprawniej i z większą pewnością siebie.

Nie ma zgody na powiedzenie „nie wiem”

Zespół będzie zgadywał. To najdroższy brak w całym rejestrze i najłatwiejszy do usunięcia.
