

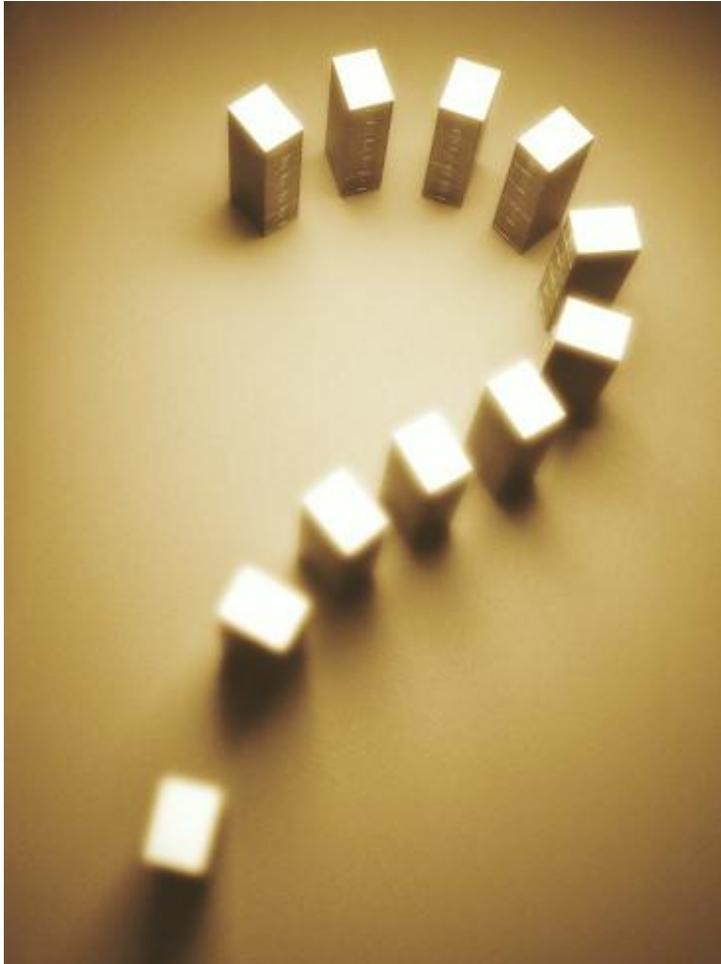
## Модуль 3

# Вскрытие потребностей

## Содержание:

- Для чего мы используем вопросы?
- Типы вопросов
- Методика «закрытых дверей»
- Ролевая игра
- Что дальше?

# Пятимодульный тренинг



- Какая информация прошлого модуля оказалась наиболее полезной?
- Что изменилось?

# Для чего мы используем вопросы?

## Мы используем вопросы чтобы:

- получить информацию
- вызвать эмоции и мысли
- уточнить детали
- повергнуть в задумчивость
- вовлечь в дискуссию

**Вопросы** - это очень ценный инструмент,  
используемый при вскрытии потребностей

## Типы вопросов:

- Открытые и закрытые
- Нейтральные и направляющие
- Особые

## Открытые вопросы:

- начало обсуждения по теме
- получение большего объема информации
- приглашение собеседника к разговору
- заставляет поделиться мыслями
- часто начинаются со слов "**почему**", "**как**", "**что**" ...

- 
- *Какие факторы могут повлиять на Ваше решение?*
  - *Почему важно высшее образование ребенка?*
  - *Что обычно предпринимают в подобных ситуациях?*

## Приведите свои примеры

## Закрытые вопросы:

- контролируют продолжительность и форму ответа
- подразумевают конкретный ответ - часто "да" / "нет"
- помогают выяснить определенный факт
- направляют хаотичный разговор по «нужному пути»
- помогают в принятии решения

- 
- *Вас устраивает такой вариант решения?*
  - *Сколько раз в жизни происходили такие случаи?*
  - *Можно уточнить дату Вашего рождения?*

## Приведите свои примеры

## Нейтральные:

- не указывают на "правильный" ответ
- используются при переходе с этапа на этап

## Направляющие:

- подталкивают к решению
- указывают на очевидный ответ
- для них характерно давление
- нельзя использовать часто

- 
- *Если задуматься, все люди нуждаются в защите. Правда?*
  - *Наверняка эту цель можно достичь начиная накапливать прямо сейчас. Вы согласны со мной?*

## Приведите свои примеры

## Вопросы, которые вопросами не являются

### Молчание – самый ценный «не вопрос»

- дает время собраться с мыслями прежде, чем ответить
- расширяет поток информации
- дает возможность выслушать недосказанное

Когда нужно использовать молчание?

### Поддерживающие звуки – «угу», «ага», «да-да» и т.д.

- дает толчок к расширению потока информации
- способ «присоединение» к клиенту

## Зеркальное предложение

- используются, когда есть реакция несоответствующая логике
- повторяет последние 2-3 слова
- заставляет клиента прокомментировать нелогичный факт

- 
- *С вами ничего не может случиться!... Вы действительно в этом уверены?... или не хотите задумываться о возможных последствиях?*
  - *Хорошо, Вы хотите оплатить позже! Как Вы думаете, можно ли отложить наступление несчастного случая «на позже»?*

## Приведите свои примеры

## Подытоживающие предложения:

- суммирование всего, что услышано
- начинается с «Итак...», «То есть...»
- подтверждение того, что услышанное понято правильно
- усиление эмоций относительно ключевых моментов встречи

- 
- *Итак... Вы считаете, что проблема актуальна и ее нужно решать?...*
  - *То есть... для Вас хорошее высшее образование ребенку - это обязательное условие его благополучия в будущем?...*

## Приведите свои примеры

## Альтернативные вопросы

- содержат альтернативу выбора (условно)
- ведут к «нужному» ответу
- эффективны на этапе закрытия

- 
- *Вам удобней будет оплатить через «Райффайзенбанк Аваль» или «Сведбанк»?*
  - *Над чем будете думать над необходимостью финансовой стабильности семьи либо над суммой взноса?*

**Приведите свои примеры**

## НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ!

### Множественные вопросы:

- состоят из двух и более частей
- они запутывают
- приводят к одному ответу (как правило, только на последний вопрос)

---

- *И как я понял, тема была актуальна?... вам все было понятно, и сумма комфортна?*

**Искусство задавать вопросы –**  
это умение эффективно использовать все типы  
вопросов в правильной последовательности

Цель – поставить правильный «диагноз» на основании  
достаточного объема информации

Применяй методику «Закрытых дверей»

## Методика «Закрытых дверей» (представим образ)

Беседа – это помещение, в коридорах которого ты ведешь клиента в нужном тебе направлении (от расслабления к закрытию)

Комната – это отдельный блок обсуждения в ФАП

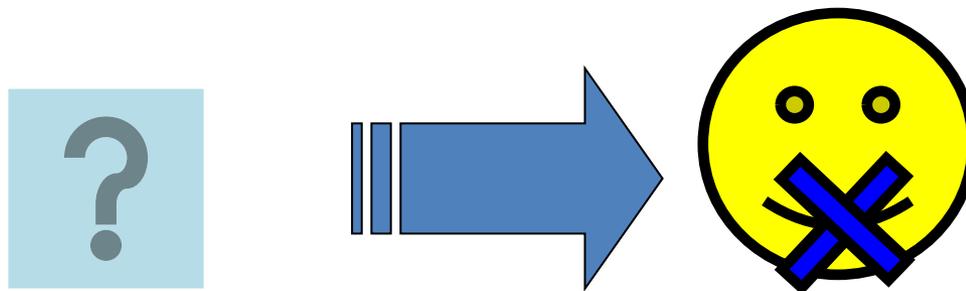
Выходя из комнаты - закрой за собой дверь (убедитесь, что в блоке обсудили все), чтобы клиент не мог вернуться назад.

## **ВАЖНО!**

- молчи и слушай, когда клиент говорит
- не спеши делать выводы (закрывать двери)
- уточняй «правильно ли я Вас понял»
- нужно услышать «да», закрывая двери

**И ВСЕГДА ПОМНИ!**

**Если ты задал вопрос, каким бы он ни был, МОЛЧИ !!! и жди ответа.**



# Перерыв

**Тренер** – играет роль «профильного» клиента

**Агенты** – все вместе играют роль одного агента, задавая вопросы по очереди, с помощью вопросов вскрывают потребность

**В процессе беседы:**

- получаем информацию о клиенте и его семье
- делаем Анализ бюджета семьи
- определяем приоритеты
- погружение в ситуацию
- обсуждение Путей решения
- используем Технику 3-ех «Да»

## Цель ролевой игры:

1. Отработать технику вопросов для получения необходимой информации на всех этапах вскрытия потребностей
2. Определить, какую информацию хочет получить агент и для чего?
3. Определить, что полезного получит клиент от Ваших вопросов?

Тема следующего семинара:

**«Заккрытие»**



**ЖЕЛАЕМ УСПЕХА!**