

## Ситуационные вопросы

*Чтобы понять, как организована работа:*

- Каким оборудованием Вы сейчас пользуетесь?
- Как долго оно у Вас работает?
- Купили или взяли в аренду?
- Сколько человек на нем работает?
  
- Сколько человек у Вас работает?
- Как давно работает это подразделение?

## Проблемные вопросы

*Исследуют недостатки и трудности, предлагая покупателю озвучить скрытые проблемы*

Проблемные вопросы могут касаться одного из показателей (или просто областей) **ВЫРУЧКИ, СЕБЕСТОИМОСТИ, МАРЖИ, ЗАТРАТ, ПРИБЫЛИ, ВРЕМЯ**

На один или несколько показателей должно и быть направлено решение. При этом помнить об отраслевых характеристиках в названии этих показателей: сумма чека, оборачиваемость столика, добыча, тонно-час. Это все – завуалированные главные показатели.

Важно сделать отступление – из отчета, из статьи я узнал, что...

Примеры вопросов:

- Подготовительная стадия — та область, работу в которой вы хотели бы ускорить?
- Сложно ли пользоваться существующей машиной?
- Есть ли проблемы с качеством?
- Вы довольны...?
- Какие недостатки у существующего способа управления?
- Есть ли проблемы с надежностью и старой техникой?
- Позволяет ли система справляться с пиковыми нагрузками?

## Извлекающие вопросы

*Увеличивают серьезность проблемы в восприятии покупателя*

- Как это повлияло на результат?
- Могло ли это привести к росту издержек?
- Замедлит ли это предполагаемое расширение?
- Сколько сил и энергии уходит на то, чтобы (найти нового поставщика, нанять-обучить людей...)
  
- Есть ли у операторов сложности с использованием машины?
- Не возникает ли трудности, что лишь трое умеют работать с машинами?
- Как это отражается на текучести кадров?
- Насколько это ощутимо с точки зрения затрат на обучение?
- Сколько вы потратили на обучение?
- Какие убытки понесли?
- Пришлось ли прибегать к аутсорсингу? Сверхурочной работе?
- Как это отразилось на качестве?
- Сколько вы за это заплатили?
- Это ставит вас в зависимость от сторонних подрядчиков?
- Итак (резюме?) вы потратили...

## **Направляющие вопросы**

*Формируют ценность выбранного решения:*

- Почему это важно?
- Почему важно решить эту проблему?
- Как это поможет?
- Принесет ли пользу кому-либо еще?
- Может ли это помочь еще в чем-то?
- Какие выгоды Вы видите?

### **Донесение информации через кого-либо человеку, принимающему решение**

Какую пользу Вы получите от сокращения запасов? Для Вашего финансового директора это самый большой плюс? Может ли ваше предложение дать нам более существенную выгоду?

**Источник: Нил Рекхем: «Спин-Продажи», Манн-Иванов-Фербер 2008**