



Методы и технологии переговоров с пассивными инвесторами

Как при помощи простых вопросов помочь собеседнику
самому найти отличное решение

Мурат Нурпеисов,
генеральный директор
MZN Brain Capital

Структура общения

Цель первого общения с клиентом - перейти к следующему шагу. Второй шаг как правило - деловая беседа. Профессиональная деловая беседа имеет структуру:

1. Начало:

- приветствия, ссылки на предыдущий контакт, напоминания, мини презентация. Это небольшое количество информации о себе, организации, пример, история.

Теперь вы имеете право задавать свой вопрос.

2. Профессиональная беседа (метод SCORE):

- Сбор информации, поиск решения через вопросы о результатах, эффектах, ресурсах

3. Завершение:

- На основании собранной информации договариваемся о следующем шаге.

Каждый контакт ведет к следующему этапу. Это правило применимо для завершения каждого контакта

Создайте принципы деловой беседы

- Спрашивайте, когда хотите спросить. Спрашивайте, а не просите
- Чтобы спросить, скажи что-нибудь четкое и внятное.
- сначала ответь сам на свой вопрос или на вопрос собеседника
- Используйте схему:
 - Я начинаю и говорю кратко
 - Сразу после ответа задаю свой вопрос
 - Внимательно слушаю (не более трех минут).
 - Прерываю в удобном месте своим примером (до 30 сек)
 - Снова задаю вопрос в нужном для цели беседы направлении

Создайте принципы деловой беседы

- Правило. Чтобы спрашивать у собеседника нужен Ваш ответ и последующий вопрос, а не его разрешение.
- Подготовьте 5-6 красивых и приятных для Вашего собеседника вопросов на которые ему удобно отвечать.
- От своих ответов ваш собеседник должен почувствовать себя лучше!
- Любое высказывание собеседника используйте для управления беседой.
- Превращайте любое высказывание собеседника в согласие, продолжая или завершая фразу за него.
- Изменяйте рамки высказывания в большую сторону (время, место, способности, цели, сущность)
- Помните, собеседника интересует прежде всего он сам - искренне интересуйтесь собеседником

Метод SCORE

Говорить без схемы - что стрелять в воздух

Метод SCORE - это структура сбора информации и решение задачи (проблемы) вместе с клиентом.

Пять типов вопросов, задаваемые в соответствующей последовательности позволяют клиенту самому найти решение

1. Что сегодня требует улучшения?
2. Каковы причины в прошлом, которые привели к сегодняшнему положению дел?
3. Какой результат вы желаете получить?
4. Когда вы получите результат, что это вам даст? (какой эффект, что вы почувствуете на уровне эмоций)
5. Какими ресурсами вы располагаете?
6. Решение. Предложение плана действий по пунктам с учетом выявленных ресурсов, будущих эффектов и четко сформулированного результата. (первое, второе, не более шести)

1. Попросите в тройках клиента озвучить задачу, которую надо решить (проблему)
2. Продавец, используя модель сбора информации и поиска решения, ведет беседу с клиентом, направляя ее ход типами вопросов, указанными в ниже в схеме. Самое существенное продавец записывает в таблице в тетради клиента.
3. Наблюдатель следит за технологией ведения беседы и ставит оценки в бланке.
4. Ваши формулировки вопросов могут отличаться словами, но смысл вопроса сохраняйте. Технология беседы задается смыслом вопросов.
5. Можно задавать дополнительные уточняющие вопросы, чтобы помочь собеседнику, собрать информацию из своего опыта

Тип вопроса преобразуйте в свой конкретный вариант вопроса. Уточняйте ответы вопросами	Записывайте ответы клиента в его тетради аккуратно
1. Что сегодня требует решения, улучшения? (симптомы)	
2. Каковы причины в прошлом, которые привели к сегодняшнему положению дел? (причины)	
3. Какой результат вы желаете получить? (результат)	
4. Какой будет эффект от результата? Что вам лично это даст? (эффект)	
5. Какими ресурсами вы располагаете? (ресурсы)	
6. Предложение плана действий по пунктам (решение)	

Бланк оценки беседы наблюдателем продавец-клиент

Большую часть времени говорит продавец	Активное слушание						Большую часть времени говорит клиент
	1	2	3	4	5	6	
Заданы вопросы больше интересующие продавца	Умелое выспрашивание						Заданы вопросы больше интересующие клиента
	1	2	3	4	5	6	
Полная ориентация на продукт	Ориентация на клиента						Полная ориентация на клиента
	1	2	3	4	5	6	
Говорит как удобно продавцу (клиент остался закрытым)	Использ. портрет клиента						Говорит как удобно клиенту (клиент открылся)
	1	2	3	4	5	6	
Мало гибкости, нет для развития полезности беседы и предложений	Баланс интересов						Творчески подходит к созданию новых предложений
	1	2	3	4	5	6	
Продавец не помог найти решение клиенту	Достижение результата						Решение для клиента найдено
	1	2	3	4	5	6	
Беседа не закончена эмоционально позитивно	Три «сестры»						Беседа эмоционально позитивно
	1	2	3	4	5	6	

Подготовка к совещанию

Что важно делать во время проведения встречи, беседы, переговоров

Что прежде всего важно сделать на этапе первом этапе беседы при установлении контакта?

- 1.
- 2.
- 3.

На что обращать внимание во время сбора информации о проблеме, задаче, вопросе?

- 1.
- 2.
- 3.

Как помогать собеседнику лучше сформулировать результат и эффекты от его достижения?

- 1.
- 2.
- 3.

Что делаем для выявления и уточнения ресурсов нужных для результата?

- 1.
- 2.
- 3.

Резюме. Как помогать собеседнику сделать «свое открытие» и составить «свой план» достижения результата?

- 1.
- 2.
- 3.

Стандарт. Принципы деловой беседы

Разработайте на основании своего опыта принципы деловой беседы.
5-6 прописных истин, которые уместно помнить на уровне привычек.

Примеры:

1. Запиши, если очень хочешь сказать
2. Молчи, когда хочешь сказать,
3. Говори кратко, когда хочешь быть точным
4. Включай ум и чувства собеседника метафорой
5. Контролируй дыхание, а не слова
6. Беседа - это путь из подготовки и тренировки

7. Говори спокойно, уходи своевременно
8. Записывай ключевые слова и повторяй их
9. Будь эхом главного и зеркалом лучшего в собеседнике
10. Хороший вопрос порождает нужный ответ
11. Вопросы - это тропа к результату, готовь вопросы заранее
12. Завершая беседу сформулируй результат и следующий шаг

Ваши варианты принципов деловой беседы:

1

2

3

4

5

6

Стандарт. План проведения встречи/визита

Этапы подготовки	Заполняем информацию
Название компании	
ФИО с кем встречаемся	ФИО
Портрет клиента	Красные кнопки, Г/Д, С/О/Д,
1. Приветствие	
2. Цель визита	
3. Ссылки на предыдущие контакты или рекомендации	
4. Мини презентация	
5. Основная часть беседы (модель SCORE) Задаем вопросы о:	
Симптомы	
Причины	
Результаты	
Эффекты	
Ресурсы	
6. Резюме. Обобщение информации в виде двух прописных истин для получения согласия	
7. Решение. Ваше предложение, завершение	