

Sppin vragen, enkele voorbeelden*

Warm eerst uw vragen op: *“om snel tot de essentie voor u te komen, is het ok dat ik eerst enkele vragen stel?”*

U stelt vragen om de klant zelf bewust te maken van zijn belang om voor uw oplossingen te kiezen. Als de klant zelf de argumenten geeft, overtuigt hij/zij zichzelf, veel effectiever dan dat u dit doet.

Eerst een “ja” voor de “waarom”(klantenbelangen) , dan een “ja” voor het “hoe”(uw oplossing) .

S = SITUATIE

- Op welke manier wordt er nu gewerkt?
- Wie is verantwoordelijk voor.... ?
- Met welke leverancier werkt u nu?
- Beschrijf mij eens hoe het proces vandaag verloopt.
- Over hoeveel spreken we in de huidige context ?
- Over welk budget beschikt u nu?

PP = PLANNEN en PROBLEMEN

- Wat wenst u te bereiken?
- Wat zijn uw plannen voor de toekomst om nog meer renderend, nog kwalitatiever te werken?
- Om uw doelen te realiseren, aan welke oplossingen heeft u al gedacht?
- Wat zou u graag anders zien?
- Welke aspecten van de huidige situatie zou u liefst anders invullen ?
- Over welke zaken bent u echt niet tevreden ?
- Welke zaken zou u graag verbeteren ?
- In welke mate bent u tevreden met de huidige manier van werken ?
- Is dat het enige probleem, of zijn er ook nog andere zaken die we niet over het hoofd mogen zien ?
- Wat weerhoudt u om dit objectief te behalen ?
- U bent ervan overtuigd dat de situatie moet veranderen?
- Wat verwacht u van een goede leverancier? Op vlak van kwaliteit, service, ...

I = IMPLICATIES

- Welke effecten hebben het realiseren van uw plannen en het oplossen van de problemen op uw rendement, kosten, tijd, extra klanten, risicovermindering, gemak, reputatie...?
- Welke problemen doen zich voor als niet gebeurt ?
- Wat zijn de implicaties van ?
- Welke impact heeft het uitvallen van ... ?
- In welke mate heeft probleem X een impact op het functioneren van ... ?
- Stel dat zich voordoet, wat gebeurt er dan ?
- Hoe groot is de besparing, winst,... met dergelijk nieuw product/procedé in uw bedrijf?

N = NODEN OPLOSSEN

- Mochten we die besparing, dat rendement,... kunnen realiseren, dan is dat voor u een goede oplossing?
- Indien we het op deze manier zouden aanpakken, wat zou u daarvan denken ?
- Indien we erin zouden slagen om..., zou u dat een oplossing vinden ?

*Maak een selectie en pas aan afhankelijk van uw business.