

# Вопросы которые мы задаем!

**«Умение ставить разумные вопросы уже есть важный и  
необходимый признак ума и проницательности»**

*Иммануил Кант*



# Вопросы, которые мы задаем!

Опираясь на свой личный опыт и на мнения авторов множества различных литературных изданий в сфере сетевого маркетинга, нельзя не отметить то, что несмотря на множество идей, взглядов и точек зрения, в одном авторы соглашались весьма единогласно - красной нитью сквозь все издания и мнения, пронизано учение о грамотном ведении сетевого бизнеса – основой которого является **правильно заданный вопрос!**

Что же такого сложного в задавании вопросов? В самих вопросах – ничего. Важно уметь выстраивать их правильную последовательность. Важно наработать навык управления беседой при помощи вопросов. Именно вопросы ведут нас к правильному формированию у клиента желания или нежелания приобрести товар или стать партнером, вашим партнером.

Да, да, вы не ослышались, не презентация, а вопросы. Вспомните, сколько назойливых реклам мы слышим ежедневно, а ведь это – грамотно и красиво сделанные презентации. Наша задача как специалистов – использовать

# Вопросы, которые мы задаем!

## План!

В ходе сегодняшнего вебинара мы с вами вместе:

1. Рассмотрим виды вопросов и их влияние на диалог!
2. Разберем конкретные примеры оптимального сочетания различных вопросов, которые с большей вероятностью приведут вас к результату!
3. Закрепим на практике отдельные

# **Виды вопросов и их влияние на диалог!**

**«Чтобы было о чем поговорить с собеседником, сначала его нужно послушать!»**

**Для начала разберем чем именно нам помогут правильные вопросы!**

Они дают вам необходимую информацию, вовлекают собеседника в разговор, выявляют проблемы, отыскивают возражения, дают собеседнику чувство значимости, демонстрируют ваш интерес и многое, многое другое.

Некоторые продавцы боятся спрашивать клиента, так как им очень страшно услышать отказ или возражение. Напрасно, озвученное возражение гораздо лучше, чем внутреннее. С тем, что клиент произнес – можно работать. Его мысли для нас к сожалению недоступны. Поэтому, наша цель – заставить человека разговаривать и разговаривать как можно больше.

Вопросы применяются для четырех основных целей:

- 1 – как активное слушание,
- 2 – для выявления потребностей,
- 3 – для наведения клиента на мысль о покупке,
- 4 – для прояснения возражений.

# **Виды вопросов и их влияние на диалог!**

## **Активное слушание:**

**Вопросы — важный элемент техники активного слушания. Умение слушать и обдумывать услышанное, поможет превратить разговор с клиента с продавцом в удовольствие. Вопросы могут быть любыми, главное — это выразить искреннюю заинтересованность и спрашивать по существу, не навязчиво располагая человека к рассказу. Так общаются близкие друзья, периодически перемежая разговор эмоциональными вставками: «Да что вы», «Неужели», «Это важно!» и т.п.**

**"Слушайте в два раза больше, чем**

# **Виды вопросов и их влияние на диалог!**

## **Выявление потребностей:**

**Этот блок вопросов включают практически в каждый тренинг по продажам. А теперь внимание, вопрос: «Если вы диагностируете у клиента отсутствие потребности в вашем продукте, как вы поступите?»**

**Классический ответ – это дать клиенту верную информацию и с удовольствием посмотреть на его удаляющуюся спину. Хорошо, допустим, мы так и сделали. А вдруг мы ошиблись, и потребность клиента все-таки могла быть удовлетворена нашим продуктом. Да и положила руку на сердце, вряд ли мы захотим отпустить человека не попытавшись ему что-то предложить.**

**Эта методика построена на той идее, что каждый имеет право на свободу выбора. Мы действительно выявляем потребности, но только для того, чтобы понять, как именно делать презентацию, какие слова использовать.**

# Виды вопросов и их влияние на диалог!

## Навести клиента на мысль:

Один из очевидных фактов, это то, что если клиент сам придет к осознанию идеи, у него не возникнет возражений.

Иногда можно задавать вопросы в таком ключе, как если бы решение было уже принято.

Например:

- **Какие из представленных ароматов вам уже понравились?** , вместо Какие из ароматов вам нравятся?

- **Вам удобнее встретиться в среду или в четверг?** , вместо: «Вы готовы устроить встречу?»

# **Виды вопросов и их влияние на диалог!**

**Выделяют несколько типов вопросов, наиболее важными являются следующие:**

**ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ** — такие, на которые нельзя ответить "да" или "нет", они требуют объяснения. Что? Где? Когда? Как? Сколько? Почему?

Прежде чем задавать открытый вопрос нам требуется разговорить клиента. Вовремя заданный открытый вопрос позволяет получить массу полезной информации. Очень важно внимательно слушать, чтобы потом использовать в презентации те же слова и выражения, на которыми клиент описывал то, чего он хочет.



# Виды вопросов и их влияние на диалог!

Выделяют несколько типов вопросов, наиболее важными являются следующие:

**ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ** — это вопросы, которые сильно ограничивают возможности ответа. Наиболее вероятен для них ответ "да" или "нет".

Это так?

Могу я вам помочь?

Эти вопросы хороши для разогрева, однако надо учитывать, что несколько ответов «нет» подряд, могут убить любые переговоры. Клиента нужно держать в позитивном настрое. Закрытые вопросы хороши, когда вы уверены в ответах или вам нужно уточнить действительно важную деталь, которая не влияет напрямую на итоговое согласие

# Виды вопросов и их влияние на диалог!

Выделяют несколько типов вопросов, наиболее важными являются следующие:

**НАВОДЯЩИЕ** – которые состоят из утверждений с добавлением «...верно?», «...не так ли?», «...вы согласны?». Наводящий (подтверждающий) вопрос что-то предлагает. Это вопрос со встроенным ответом, который должен вызвать одобрение, создать благоприятную атмосферу. Вы можете с его помощью получить подтверждение, однако всегда следует дожидаться ответа, в отличие от риторического вопроса. Используйте наводящие вопросы редко, частое их употребление – раздражает собеседника. Задавайте наводящий вопрос, только если уверены что получите положительный ответ

# **Виды вопросов и их влияние на диалог!**

**Выделяют несколько типов вопросов, наиболее важными являются следующие:**

**РИТОРИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ** – служат как для более глубокого рассмотрения проблем, так и для их "разбавления". Вопросы не требуют прямого ответа и служат для придания словам вескости или для привлечения дополнительного внимания.

# **Виды вопросов и их влияние на диалог!**

**Выделяют несколько типов вопросов, наиболее важными являются следующие:**

## **УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ –**

подразумевают выяснение предшествующей информации. Строятся следующим образом: «Правильно ли я вас поняла?», «Вы имеете ввиду...?» и пр.

# **Виды вопросов и их влияние на диалог!**

**Выделяют несколько типов вопросов, наиболее важными являются следующие:**

**КОНКРЕТНЫЕ ВОПРОСЫ** – предполагают короткий ответ, возможно содержащий конкретные данные и цифры. Сколько штук? Как часто вы используете...? Такие вопросы хороши перед презентацией. Они придают значимости вашему предложению. Всегда задавайте конкретные вопросы, даже если ответы не повлияют на суть вашего предложения.

# Виды вопросов и их влияние на диалог!

Выделяют несколько типов вопросов, наиболее важными являются следующие:

**АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ВОПРОСЫ** – предлагают выбор из вариантов. «Вас интересует Это или То?». Для альтернативного вопроса типично слово «или». Оно ограничивает варианты ответов. Не рекомендуется предлагать более двух вариантов ответов, чтобы не создать путаницу. Тот вариант, который выгоден вам, ставьте последним, тогда он запомнится лучше. Альтернативные вопросы очень хороши на завершающих этапах, когда нужно получить согласие клиента. Также их эффективно использовать, когда клиент неразговорчив или плохо идет на контакт, называет общие возражения

# Виды вопросов и их влияние на диалог!

Последовательность вопросов.

Не следует в самом начале беседы задавать открытые вопросы. Сначала человека нужно разговорить. Начните с Альтернативных, Уточняющих или Закрытых вопросов.

Вам удобно разговаривать или мне перезвонить позже?

**(Альтернативный)**

Правильно ли я понимаю, что вас интересует дополнительный заработок? **(Уточняющий)**

Вы интересуетесь развитием своего бизнеса?

**(Закрытый)**

Сможете уделить мне несколько минут, чтобы я смог рассказать вам о вашей выгоде в партнерстве с компанией? **(Закрытый)**

# **Виды вопросов и их влияние на диалог!**

**В определенный момент, который вы достаточно скоро научитесь чувствовать, переключайтесь на открытые вопросы и старательно слушайте. Открытых вопросов также не должно быть слишком много, иначе они могут вызвать раздражение. В тоже время они должны быть четкими, а не расплывчатыми.**

**Ближе к середине разговора вводим наводящие вопросы. Они подведут нас к нужной теме. Чтобы разговор не поплыл в сторону «за жизнь», используйте альтернативные вопросы.**

**Конкретные и закрытые вопросы помогут подвести черту под самой оживленной беседой.**

**Риторические вопросы можно задавать во время презентации, для придания вашим словам значимости.**

**Уточняющие вопросы очень нам помогают при обработке возражений.**

**И наконец при заключении сделки в ход идут снова Закрытые вопросы и альтернативные вопросы. «Полагаю, эта конфигурация вам наиболее подходит?», «Вам удобнее платить наличными или по безналу?»**



# Примеры вопросов!

Вместо:

Вы еще не приняли решение?

Есть сомнения?

У вас сейчас нет времени?  
удобно?

Слишком дорого?  
вариант?

Вам не нравится?  
варианты?

У вас трудности?

Используем:

Что вы решили?

О чем вы думаете?

Когда вам будет

Вы предпочитаете более экономичный

Показать вам другие

Чем вам помочь?

# Примеры вопросов!

После вашего вопроса, проявите терпение, пока не ответит ваш собеседник. Не перескакивайте и не отвечайте сами. Если пауза затягивается, и есть риск того, что клиент не понял смысла вашего вопроса, или он не хочет показать свою неосведомленность в проблеме. Переформулируйте вопрос, поясните, что вы имели в виду. Иногда, если вопросы выглядят как проявление любопытства, полезно кратко обосновать, почему вы спрашиваете.

**Спрашивайте позитивно**

**Превращайте утверждения в вопросы**

**Дайте собеседнику время на ответ**

# Примеры вопросов!

**Примеры открытых вопросов, которые расскажут о потребностях клиентов:**

Вот примеры открытых вопросов, которые нужно задавать для уточнения потребностей:

«Каким вы видите свой парфюм/свой бизнес?»

«Когда вы впервые услышали об этой возможности приобретения ароматов/партнерства с компанией?»

«На какие преимущества бизнеса вы обратили внимание?»

Ещё один пример открытого вопроса в продажах, вопрос типа: «Какого результата вы ожидаете?» открывает перед продавцом возможность продемонстрировать весь спектр товара, соответствующего ожиданиям клиента, а покупателю позволяет сделать оптимальный выбор.

# Примеры вопросов!

**1. Девушка извините за не скромный вопрос я не смог удержаться , чтобы не спросить какими духами вы пользуетесь, так приятно пахнут!!**

**Ответ девочки: У меня "Коко шанель номер пять".**

**2. Я вот тоже духами занимаюсь компания: "Армель". Вы мне не поможете? Хочу своей девушке (парню) подобрать аромат.**

**Конечно же, Может упираться , что это личное и ей самой лучше выбрать, скажешь что по запаху, одежде и жестам определил, что они с ней очень похожи. Скокетничай скажи - что она также привлекательна (покраснел).**

**3. Вот тут у меня есть пробники, предлагаю попробовать и определить аромат. Всего две минуты вашего драгоценного времени? Ок.**

# Примеры вопросов!

Даем дегустировать пробники.:

1. Вот этот запах свежей клубники и летней прохлады. Очень притягателен и пользуется большим успехом.(начинаем легонько)
2. Ласковый закат - создан для женщин с хорошим чувством юмора и всегда! (улыбка) с хорошим настроением. На основе эфирных масел, также присутствуют нотки цветка османтуса и кристаллической амбры.
3. Ночной прибой - капля бури с примесью бриза. Вызывает чувство романтической встречи и интерес ожидания любимого. На основе вытяжки из растительных компонентов и капель меда.
4. Яд розы - для пылких и воинственных женщин. На основе масла боярышника и стойкого мускусного аромата. Притягивает неповторимость и завораживает взгляд мужчины на миг. Оставляя жажду чувств и непреодолимое желание влюбится в вас.(смущаешься)

# Примеры вопросов!

5. Чарующий водопад чувств - он просыпается в сумерках, когда на город опускается синяя мгла ночи. Он гуляет по улицам, вдыхая этот обворожительный ночной воздух. Он никого не ждет, просто идет, заглядывая в большие окна кафе и баров, где пьют обжигающие коктейли. Мужчины провожают жадными глазами, ведь каждое движение – сплошной намек на тайну, скрытую в глубине вашего страстного сердца. Вслед ей льется бесконечно интимный, чарующий и обворожительный аромат, который обещает бесконечное любовное наслаждение, наслаждение льющей через край страстью, всепоглощающей и разрушительной, как стихия природы.

6. Дыхание осени - этот аромат сочетание свободы и чувственности обещает райское наслаждение мелодией запахов осени. Начальные ноты бергамота и зеленого мандарина унесут вас в мир осенней прохлады и свежести листьев опавшего клена. Аккорд нарцисса, кардамона и жасмина опьянит своей цветочной энергией. Древесные ноты придадут уверенности, а пряные нотки сандала и мускуса откроют настоящую чувственность

# Примеры вопросов!

- Кстати, вы что-нибудь слышали о фиолетовом мускусе?

- Нет, а что?

Достаешь из сумочки.

- Финиш - это эксклюзивная линия, он является новым ароматом от нашей компании. Аромат создан для привлекательных женщин с уникальным стилем, построенным на харизме, инициативности и чувственности.

Вот последний флакон!!!

Ее ответ: думаю 4 аромат классно подойдет вашей девушке (берешь на заметку тот аромат, который ей понравился)

# **Виды вопросов и их влияние на диалог!**

## **Подготовка вопросов.**

**Опытные продавцы всегда имеют готовый список вопросов, которые позволяют наиболее полно и быстро выявить потребности клиента и наладить с ним хорошую коммуникацию. Эти списки сильно зависят от сферы деятельности компании и могут содержать до нескольких десятков вариантов вопросов.**

**Это будет нашим заданием для всех присутствующих! Коллеги! В личку пожалуйста напишите после вебинара список вопросов, которые вам кажутся наиболее актуальными при построении диалога! С раскрытием характеристики!**



**Спасибо за ваше внимание!**

