

۷۵ سؤال حرفه‌ای فروش برای کشف نیاز مشتری

این ۷۵ سؤال به گونه‌ای طراحی شده‌اند که فروشنده بتواند مکالمه را از

ایجاد ارتباط → شناخت وضعیت → کشف مشکل → کشف نیاز → بررسی

بودجه → شناخت تصمیم‌گیرنده → مدیریت اعتراض → هدایت به خرید

پیش ببرد. این ترتیب باعث می‌شود سؤال‌ها مانند یک سیستم فروش عمل کنند، نه صرفاً یک فهرست پراکنده از پرسش‌ها.

۱. شروع گفتگو (۱ تا ۱۰)

۱. چه چیزی باعث شد امروز با ما تماس بگیرید؟
۲. دوست دارید در پایان این جلسه به چه نتیجه‌ای برسید؟
۳. الان مهم‌ترین دغدغه کاری شما چیست؟
۴. چه چیزی شما را به دنبال این محصول یا خدمت آورده است؟
۵. قبلاً از چه راهکاری استفاده کرده‌اید؟
۶. تجربه شما از آن راهکار چگونه بوده است؟
۷. امروز بیشتر دنبال کسب اطلاعات هستید یا تصمیم به خرید دارید؟
۸. اگر اجازه بدهید، چند سؤال بپرسم تا بهتر بتوانم کمکتان کنم؟
۹. اولویت اصلی شما در این خرید چیست؟
۱۰. اگر فقط یک مشکل را امروز حل کنیم، آن مشکل چیست؟

۲. شناخت وضعیت فعلی (۱۱ تا ۲۰)

۱۱. الان این کار را چگونه انجام می‌دهید؟
۱۲. چه نرم‌افزار یا سیستمی استفاده می‌کنید؟
۱۳. از وضعیت فعلی چقدر رضایت دارید؟
۱۴. بزرگ‌ترین محدودیت سیستم فعلی چیست؟
۱۵. بیشترین زمان شما صرف چه کاری می‌شود؟

۱۶. در حال حاضر چه تعداد مشتری دارید؟

۱۷. فرآیند فروش شما چگونه انجام می‌شود؟

۱۸. چه چیزی بیشترین انرژی تیم شما را می‌گیرد؟

۱۹. اگر هیچ تغییری ندهید، شش ماه دیگر وضعیتتان چگونه خواهد بود؟

۲۰. چه چیزی باعث شده به فکر تغییر بیفتید؟

۳. کشف مشکل (۲۱ تا ۳۰)

۲۱. بزرگ‌ترین مشکل امروز شما چیست؟

۲۲. این مشکل از چه زمانی شروع شده است؟

۲۳. این مشکل چه هزینه‌ای برای شما داشته است؟

۲۴. بیشتر چه زمانی این مشکل خودش را نشان می‌دهد؟

۲۵. این موضوع روی فروش شما چه تأثیری گذاشته است؟

۲۶. اگر این مشکل حل نشود چه اتفاقی می‌افتد؟

۲۷. چه کسانی بیشتر تحت تأثیر این مشکل هستند؟

۲۸. تاکنون چه راه‌حل‌هایی را امتحان کرده‌اید؟

۲۹. چرا آن راه‌حل‌ها جواب نداده‌اند؟

۳۰. اگر این مشکل برطرف شود، اولین تغییری که احساس می‌کنید چیست؟

۴. کشف نیاز واقعی (۳۱ تا ۴۰)

۳۱. دقیقاً از این خرید چه انتظاری دارید؟

۳۲. موفقیت را در این پروژه چگونه تعریف می‌کنید؟

۳۳. مهم‌ترین نتیجه‌ای که می‌خواهید بگیرید چیست؟

۳۴. چه ویژگی برای شما حیاتی است؟

۳۵. چه چیزی باعث می‌شود احساس کنید انتخاب درستی کرده‌اید؟

۳۶. اگر مجبور باشید فقط یک ویژگی را انتخاب کنید، آن چیست؟

۳۷. مهم‌ترین معیار تصمیم‌گیری شما چیست؟

۳۸. چه چیزی برایتان ارزش بیشتری ایجاد می‌کند؟

۳۹. ترجیح می‌دهید سرعت مهم باشد یا کیفیت؟

۴۰. چه چیزی باعث می‌شود دوباره از یک فروشنده خرید کنید؟

۵. بررسی بودجه (۴۱ تا ۵۰)

۴۱. برای این خرید بودجه‌ای در نظر گرفته‌اید؟

۴۲. معمولاً برای چنین پروژه‌هایی چقدر سرمایه‌گذاری می‌کنید؟

۴۳. قیمت برای شما مهم‌تر است یا نتیجه؟

۴۴. اگر راهکار واقعاً ارزشمند باشد، حاضر به سرمایه‌گذاری بیشتر هستید؟

۴۵. هزینه نکردن برای این موضوع چه پیامدی دارد؟

۴۶. این خرید را هزینه می‌دانید یا سرمایه‌گذاری؟

۴۷. مهم‌ترین عامل در تصمیم مالی شما چیست؟

۴۸. چه چیزی ارزش پرداخت مبلغ بیشتر را دارد؟

۴۹. آیا تجربه خرید ارزان و ناموفق داشته‌اید؟

۵۰. بازگشت سرمایه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

۶. شناخت تصمیم‌گیرنده (۵۱ تا ۶۰)

۵۱. تصمیم نهایی را چه کسی می‌گیرد؟

۵۲. افراد دیگری هم باید این تصمیم را تأیید کنند؟

۵۳. معمولاً فرآیند تصمیم‌گیری شما چگونه است؟

۵۴. چه زمانی تصمیم نهایی گرفته می‌شود؟

۵۵. آیا لازم است جلسه دیگری برگزار شود؟

۵۶. چه اطلاعاتی برای تصمیم‌گیری نیاز دارید؟

۵۷. چه چیزی باعث اطمینان شما می‌شود؟

۵۸. آیا نمونه موفق مشابهی می‌خواهید ببینید؟

۵۹. اگر همه شرایط مناسب باشد، چه زمانی تصمیم می‌گیرید؟

۶۰. مهم‌ترین نگرانی تصمیم‌گیرنده چیست؟

۷. مدیریت اعتراض (۶۱ تا ۷۰)

۶۱. دقیقاً کدام بخش برایتان ابهام دارد؟

۶۲. اگر قیمت مسئله نبود، باز هم تردید داشتید؟

۶۳. بزرگ‌ترین نگرانی شما چیست؟

۶۴. چه چیزی باعث می‌شود خیالتان راحت شود؟

۶۵. آیا قبلاً تجربه بدی داشته‌اید؟

۶۶. چه اطلاعات بیشتری نیاز دارید؟

۶۷. اگر نمونه موفق ببینید، تصمیم‌گیری آسان‌تر می‌شود؟

۶۸. از نظر شما بهترین راه‌حل چیست؟

۶۹. چه چیزی مانع تصمیم نهایی شده است؟

۷۰. اگر این نگرانی برطرف شود، آماده شروع همکاری هستید؟

۸. هدایت به خرید (۷۱ تا ۷۵)

۷۱. آیا پاسخ تمام سؤال‌هایتان را گرفتید؟

۷۲. به نظر شما بهترین گزینه برای شروع کدام است؟

۷۳. دوست دارید از چه زمانی همکاری را آغاز کنیم؟

۷۴. آیا موردی باقی مانده که قبل از تصمیم‌گیری درباره آن صحبت کنیم؟

۷۵. اگر امروز شروع کنیم، اولین قدم را چه چیزی تعیین کنیم؟

