

СБОР ИНФОРМАЦИИ: ПЯТЬ КАТЕГОРИЙ ВОПРОСОВ В ОДНОМ РАЗГОВОРЕ

Холодный звонок · снабженец

Зачем этот скрипт: пять категорий вопросов работают не по одной, а подряд, в естественном порядке — от общей ситуации к критериям выбора. Ниже — как это звучит целиком, с переходами между блоками и веткой на типичный ответ «у нас всё устраивает».

1 СИТУАЦИЯ И ПОТЕНЦИАЛ

ТЫ *«Чтобы не тратить ваше время на нерелевантные варианты, расскажите коротко — какое оборудование у вас в парке и как часто возникает потребность в замене подшипников?»*

КЛИЕНТ *Отвечает — называет парк оборудования и периодичность.*

ЕСЛИ ОТВЕТ УКЛОНЧИВЫЙ

«А какой объём вы обычно заказываете за один раз?»

2 СРОКИ

ТЫ *«Понял, спасибо. И ещё один момент — в какой срок вам нужна замена, или когда планируете следующее плановое техобслуживание?»*

СРОЧНО

Действовать как с приоритетным контактом — предложить конкретный срок поставки, не откладывая коммерческое предложение (КП).

«НА БУДУЩЕЕ»

«Понял. Тогда пришлю базовые условия и контакты, а ближе к моменту — созвонимся предметно. Устроит?»

3 СХЕМА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

ТЫ *«Смотрите, чтобы я сразу предложил подходящий формат — вам нужно будет с кем-то согласовывать итоговые условия, или решение принимаете вы?»*

НЕ ГОВОРИТЬ

«Вы принимаете решение о закупке?» — в лоб провоцирует неправду или раздражение.

4 КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ТЫ *«Чтобы не повторять то, что вы уже знаете, — с кем сейчас сотрудничаете по этой позиции?»*

КЛИЕНТ *Называет поставщика.*

КРИТЕРИИ ВЫБОРА

ТЫ *«Цена — понятно, а что ещё для вас важно: сроки, наличие на складе, документы?»*

КЛИЕНТ *Называет, что для него важно.*

ЕСЛИ КЛИЕНТ ГОВОРИТ «ВСЁ УСТРАИВАЕТ С ТЕКУЩИМ ПОСТАВЩИКОМ»

Правильно: «Что бы вы всё-таки хотели улучшить в работе с ним, если бы была такая возможность?»

НЕ ГОВОРИТЬ

«А что вас не устраивает?» — ставит в неловкое положение, в ответ почти всегда «да всё устраивает».

› Вопрос про «улучшить» не требует признавать текущего поставщика плохим — собеседник охотнее называет реальную зону неудовлетворённости.

ЗАКРЫТИЕ

ТЫ *«Спасибо за подробности — этого достаточно, чтобы подготовить предметное предложение. Пришлю расчёт завтра до полудня и наберу вас в четверг в 11, чтобы пройти по цифрам — удобно?»*