

## Очікування від тренінгу

1. Якогомога швидше виявити потребу, Відпрацювати алгоритм
2. Знайти найкоротший шлях до виявлення потреби
3. Як боротися з запереченнями на етапі виявлення потреби
4. Як правильно ставити відкриті запитання , щоб клієнт сам розповів про свої потреби
5. Як навчитися виявляти приховані потреби
6. Правильно актуалізувати цінності продукту під потреби
7. Якщо потреби немає, що робити (в нас є все)
8. Як швидко категоризувати (розділяти визначати) потреби
9. Як визначати відтерміновані у часі потреби (на перспективу)
10. Як формувати потребу
11. Як виявляти потребу через попередній досвід
12. Як переманити клієнта на свій бік, якщо він закоханий у конкурента
13. Як відрізнити ложну потребу від істинної (А чому саме це для вас виявилось найважливішим)
14. Як визначити больові точки (нагальні потреби) про які нам не говорять
15. Як виявляти потреби «ускользающего клиента»
16. Люди постійно переключаються

**Відкриті запитання.** Запитання потребує розповіді клієнта на тему запитання.

Починаються з запитувального слова

Що, Коли, Чому, Яке, Скільки, Як

Уточнюючі запитання. Ставиться для прояснення певної групи потреб.

Що ви маєте на увазі (Альтернативні)

Закриті запитання. Відповідь так чи ні.

Я Вас вірно зрозуміла.

Критерії вибору (група потреб)

Відкриті запитання

1. Що для Вас важливо при виборі....
2. Про яких критеріях ви обираєте...
3. Які ви плануєте закупівлі в цьому кварталі?
4. Що Вам сподобалось в нашому аналізаторі ...
5. Скільки часу ви витрачаєте для отримання результату
6. Які дослідження ви проводите у себе в лабораторії
7. Які методитик ви використовуєте
8. Чому Ваш вибір зупинився на НАШОМУ аналізаторі
9. Скільки загальних аналізів крові ви робите в день
10. Що би ви хотіли покращити в своїй роботі
11. Що ви можете сказати про досвід використання (експлуатації) НАШОГО гематолога
12. Яким чином ви виконуєте розпорядження НСЗУ по устаткуванню лабораторії
13. Давайте уявимо компанія Фармаско поставила Вам в лаб. Ідеальний аналізатор, який він?

14. А що вас не влаштовує в даному аналізаторі (конкурент)
15. Якби Вам зараз виділили гроші, що б ви купили в лабораторію
16. Скільки інтернет замовлень у Вас на день
17. За рахунок чого можна було б покращити гематологічні дослідження у Вас в лабораторії
18. А що для Вас є пріоритетом при прийнятті рішення в виборі....
19. Яким методом ви користуєтеся при лікуванні хронічних болей
20. Які лабораторні можливості є у Вашому ЛПЗ
21. Яким методом виконуєте ШОЕ
22. Чому саме такому методу діагностики віддаєте перевагу
23. Хто саме приймає рішення про закупівлю...
24. Як часто при болях в горлі Ви назначаєте антибіотики
25. Як проводите діагностику пацієнтів з ознаками ГРВІ
26. Чим саме Ви керуєтесь при закупівлі...
27. З якими ускладненнями у пацієнтів з Хронічним болем ви стикалися при використанні РЧА
28. Опишіть будь ласка який саме негативний досвід траплявся при...
29. Яка інформація про продукт Вам необхідна
30. Що зацікавило Вас в нашому продукті
31. На що саме ви звертаєте увагу при виборі нового обладнання
32. А що ще для вас головне окрім....
33. Які саме параметри для Вас є ключовими
- 34.

- 1.Приветствие, представл, смол токи
2. Потребности и презентация 1.
3. Работа с конкурентами 2.
4. Работа с возражениями
- 5 Сделка

Ми виявляємо саму потребу

Уточнюючі Запитання'

1. Що ви маєте на увазі.....
2. Наведіть будь ласка приклад
3. Що саме ви вкладаєте в поняття...
4. Чому ви вважаєте саме це найважливішим
5. Які саме пропозиції ви вже розглядали
6. Кому саме робите ШОЕ
7. Чи всім робите ШОЕ
8. Які ускладнення траплялися у обробці результатів
9. Які показники ви найчастіше визначаєте на даному типі аналізаторів
10. Розкажіть детально що саме призвело до такого рішення
11. Яку кров ви використовуєте для аналізів у ...
12. Що саме в нашій пропозиції здається вам дорогим
13. Що маєте на увазі кажучи ...

14. Уточніть будь ласка які Ви проблеми вирішите в лабораторії завдяки нашому приладу...
15. Хто буде працювати на аналізаторі МС чи лаборант
16. Які показники маєте н увазі кажучі про ...
17. Наскільки на вашу думку розвантажилася б лабораторія...
18. Як саме ви ставите пробірки в апарат
19. В чому виражається ефективна робота прилада
20. Що ви вкладаєте в це поняття.

Большой барабан 8 кг

Бістрая сушка 36 мин

Сбор ворса и шерсти наличие фильтра и спец резервуар

Легкость подключения самостоятельно лоток для сбора конденсата и не привязівалась к раковине и водопроводу.

Проверить правильно ли ми услішали партнера

Закриті запитання

21. Ви вже купили
22. Можна я почну
23. Вам ще потрібні якісь аргументи
24. Я вас правильно зрозуміла
25. Чи Важливою є для Вас ціна
26. Чи задоволені Ви нашим приладом
27. Чи є цей факт для Вас цінним
28. Чи є у вас запитання
29. Чи є у Вашій лабораторії потреба в оновленні обладнання
30. Чи має для вас значення можливість зниження собівартості тесту
31. Чи задовольняє ця характеристика Вашу потребу
32. Чи правильно я вас зрозумів....
33. Чи є важливим для вас інженерний супровід ...
34. Чи потрібна вам автоматизація більшої кількості процесів в лабораторії
35. Тобто я можу сформулювати для вас КП
36. Моїх аргументів Вам достатньо для прийняття рішення
37. Чи були у Вас якісь складнощі в користування тест системами
38. Чи актуальне для Вас питання скорочення часу на аналізи
39. І т д....
40. Я вас правильно зрозумів...

Підложки. Фрази які пояснюють чому у нас з'явилось таке запитання і пропонують партнерові надати відповідь.

Фраза пом'якшення	Фраза заклик	Запитання
Я розумію що для повноцінної роботи лабораторії необхідно постійно оновлювати обладнання	Поділіться своїм досвідом	Що для Вас важливо при виборі....
Я знаю що ви збираєтеся закупляти....	Підкажіть	А що для Вас є пріоритетом при прийнятті рішення в виборі....
Ви завжди генеруєте ідеї в цій лікарні	Давайте розберемося	Що зацікавило Вас в нашому продукті
Мені дуже цікаво спитати у Вас як у керівника закладу...	Зорієнтуйте будь ласка	Чим саме Ви керуєтесь при закупівлі...
Ви є прикладом для багатьох інших лікарень	Надайте будь ласка інформацію	
До вашої думки завжди прислуховуються	Давайте разом вирішимо (обговоримо)	
Якщо не ви то хто	Поясніть (розтлумачте)	
Ваша думка для мене дуже важлива		
Ви завжди обираєте все найякісніше		

Якщо досвід негативний

Працюємо як з запереченням «О» 3 тип.

1. Приєднуємося Я розумію, як прикро буває коли найулюбленіші прилади можуть дати збій
2. Расскажите пожалуйста детально как это происходило.
3. Слушам внимательно
4. Предложить решение
5. Перехід до наступного етапу

## ХПВ

Х - незаперечний факт

Ну то й що з того

П – наслідок факту

Ну то й що з того (що воно Вам дасть?)

В – Вигода

ХПВ під потребу.

Х- Пропускна здатність приладу 60 тестів на годину

Чому це відбувається

П- Ви легко зможете Робити 50 тестів на годину

Ну то й що з того (що воно Вам дасть?)

П Ви встигнете вчасно видати всі аналізи

Ну то й що з того (що воно Вам дасть?)

В- Встигнете попити чаю, (вчасно піти з роботи, вчасно подати дані в електронні звіти)

Відкрита система

X - Підходить пробірка для загального аналізу крові

П - Немає розхідних матеріалів

П- Найнижча собівартість аналізу

П- НЕ потрібно додатково докупляти пробірки

В - Дозволить вам економити кошти

1.Привітання

2. Представлення себе і компанії

3. смолл ток

4. Декларація теми

5. Виявлення ситуації і потенціалу10 Угода

6. Виявлення потреби

7. Презентація по ХПВ під потребу

8 Заперечення

9 Конкурента

10 Угода