

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

TIPOS DE PREGUNTAS

Existen 5 tipos de preguntas:

1. Abiertas
2. Sugerentes
3. De alerta
4. De alternativa restringida
5. De cierre

1. Preguntas Abiertas

Son aquellas que abren la conversación, permitiendo que el cliente se exprese. Sirve para indagar inicialmente en un tema el cual tiene muchas respuestas posibles.

Generalmente empiezan con expresiones tales como ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Por qué?, ¿Dónde? ¿Cuándo?

2. Preguntas sugerentes

Son aquellas que en su formulación llevan implícito una determinada respuesta; es decir, sugieren al cliente responder en una forma determinada.

3. Preguntas de alerta

Son aquellas preguntas que tienen por finalidad la preocupación o la alerta del cliente sobre una situación específica, mediante la real toma de conciencia sobre la necesidad de un producto o servicio ofrecido por el consultor.

Se usan antes de cualquier oferta, buscan que el cliente sitúe el tema en cuestión como primera necesidad y, por lo tanto, este predispuesto a recibir alternativas de solución al "problema".

4. Preguntas de alternativas restringidas

Son aquellas preguntas que hacen que el cliente sienta y perciba la posibilidad de elegir, pero entre alternativas restringidas convenientes para el consultor y el servicio que presta (ofrece).

Son de bajo riesgo, dado que suponen la aceptación de un tema o acuerdo, el cual nunca fue planteado.

Son preguntas que pueden acelerar el cierre.

5. Preguntas de cierre

Son aquellas que se usan para puntualizar información, inferir detalles sobre un tema específico.

- Tienen una respuesta breve y definida
- Son útiles para cerrar un tema y tomar decisiones.

EJERCICIO:

Escribir 5 preguntas de cada tipo especificado anteriormente, aplicable al tema de levantamiento de requisitos.