


# ЧТО ТАКОЕ ТЕХНИКА СПИН?

Техника задавания вопросов:

- **С** ситуационные вопросы
- **П** проблемные вопросы
- **И** извлекающие вопросы
- **Н** наводящие вопросы



**SPIN**




## Ситуационные вопросы

**Определение:** выяснение фактов о текущей ситуации покупателя, подходит этот продукт или нет

**Пример:** расскажите о Ваших привычках ухода за кожей?

**Воздействие:** самые слабые из вопросов СПИН. Не влияют на успех сделки, но позволяют предопределить тему разговора.

**Совет:** сократите количество ситуационных вопросов до минимума



## Проблемные вопросы

**Определение:** вопросы о проблемах, трудностях, недовольстве, которые в данный момент существуют у покупателя. Фокус на проблеме

**Пример:** как часто вас беспокоят высыпания на коже? Долго ли длится ощущение стянутости кожи после умывания?

**Воздействие:** более сильное, чем у ситуационных вопросов.  
Чем больше у продавца опыт, тем больше он задаёт таких вопросов.

**Совет:** думайте о товаре, с точки зрения решения проблем, а не как о совокупности свойств.



## Извлекающие вопросы


**Определение:** вопросы о последствиях или воздействии проблем покупателя, трудностях или недовольстве. Углубление фокуса на проблеме.

**Пример:** как воспалительные элементы скажутся на состоянии кожи в последствии?  
Может ли это вызвать аллергию?

**Воздействие:** самые действенные из всех вопросов

**СПИН.** Лучшие продавцы задают много таких вопросов.

**Совет:** эти вопросы сложнее всего задавать. Тренируйтесь каждый день.



## Направляющие вопросы

**Определение:** вопросы о ценности или полезности для предлагаемого решения. Можно ли изменить ситуацию?

**Пример:** Насколько для Вас важна быстрая эффективность крема?

**Воздействие:** помогают покупателю определиться и убедиться в правильности принятого решения.

**Совет:** эти вопросы используются, что бы заставить покупателей рассказать о Выгодах, которые им даёт Ваше решение.



## Примеры вопросов по технике СПИН



**С** Какой у Вас тип кожи? (нормальная, смешанная, жирная)

**П** Как часто появляются воспаления на коже? (всё время, не часто, редко, но сильно беспокоят)

**И** А как скажутся несовершенства на коже в будущем? (не знаю, знаю – постакне меня сильно беспокоят)

**Н** Хотелось бы Вам иметь косметическое средство, которое избавит Вас от этих проблем? (ДА!)

**ПЕРЕХОДИМ К ПРЕЗЕНТАЦИИ!**