


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!