

# Выявление потребностей



# Клиент

- Знает преимущества продукта
- Понимает преимущества не осознанно
- Отвлекается на какие-нибудь проблемы

# Менеджер

- Знает преимущества продукта
- Профессионал своего дела
- Полностью посвящает себя клиенту

**Как говорить с клиентом  
на одном языке?**



# Может быть задать вопрос?



Открытый вопрос



Развернутый ответ

Закрытый вопрос



Ответ либо Да или Нет

Альтернативный  
вопрос



Ответ из нескольких  
вариантов

# Создавай и формируй потребность!

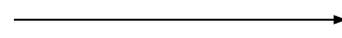


Формирующий вопрос



Предлагай варианты

Проблемный вопрос



Выявляй сложности

# Примеры вопросов

1. Вы приобретать планируете для себя или для близких?
2. Что для вас важно при выборе продукта?
3. Хотели бы вы получить максимум от покупки?
4. Вы часто следите за новыми поступлениями?
5. Какой продукт чаще всего пользуетесь?

# А что еще подталкивает к покупке?



## Ведущие мотиваторы

Безопасность



Клиент стремится, прежде всего, обезопасить себя

Экономия



Клиент стремится к экономии

Новизна



Клиенты не любят пользоваться старым продуктом

Комфорт



Приобретение удобства в результате пользования

Престиж



Клиент стремится выделиться на общем фоне

**Что еще для вас важно при выборе продукта? (при покупке?)**

# Примеры вопросов

1. Я покупаю только лучшее
2. Не хочу ничего нового, только то, что обычно заказываю?
3. Я бы не хотел это покупать, потому что говорят вредно?
4. Я покупаю, потому что для меня это выгодно?
5. Да, хочется попробовать для себя что-то новое?