

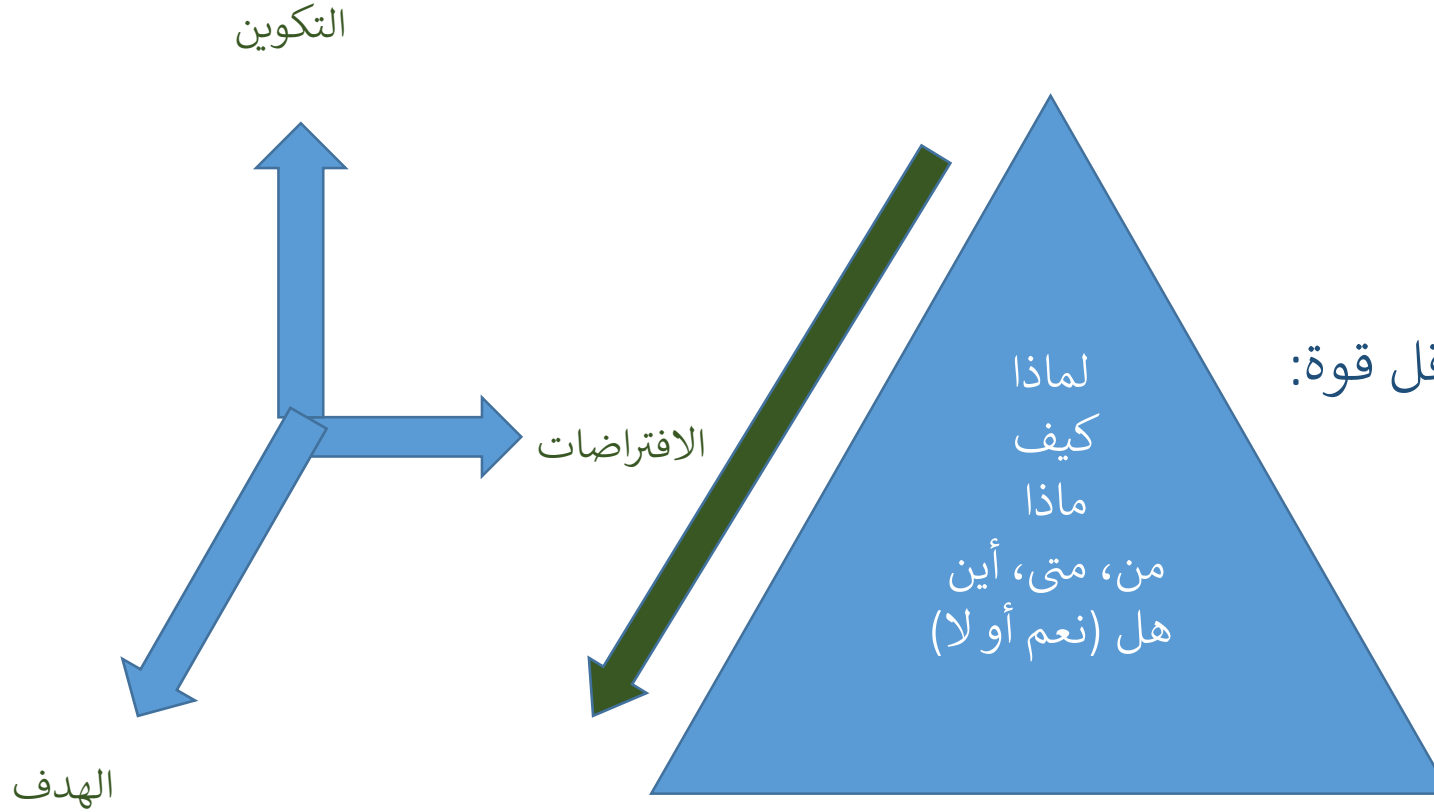
كيف تنهي صفقة بنجاح



ماهي فائدة أن تسأل؟

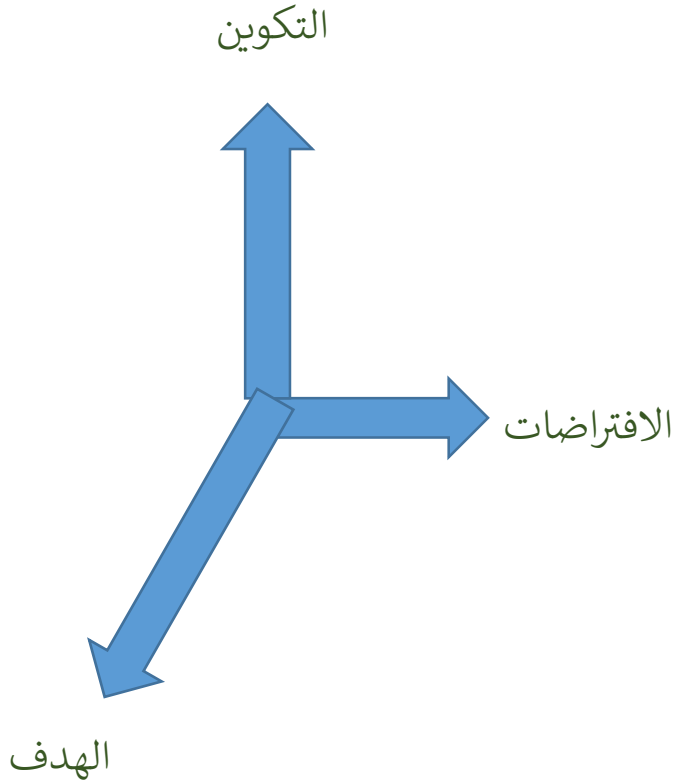
- لماذا نسأل؟
- لتوليد الفضول لدى المستمع
- للاستقصاء عن الحقائق واستخراج المعلومات
- لتغيير الاتجاه الفكري
- لإثارة التفكير
- للحث على الإبداع
- لتلمس معنى عميق
- لإثارة المزيد من الأسئلة

الشكل الهندسي للأسئلة القوية



- التكوين
- رتب رؤوس الأسئلة من الأقوى للأقل قوة:
- لماذا، كيف، متى، ماذا، أين، هل؟

الشكل الهندسي للأسئلة القوية



الهدف

يجب أن يكون السؤال لهدف وليس عبتيًا

الافتراضات

أي سؤال ستجد أنه موجه ومعه افتراضات من الطرفين. بمعنى هل

السؤال له سبب أو هدف خفي على سبيل المثال؟

كيف تكون بتكوين سؤال قوي وصحيح؟

قم بسؤال نفسك الآتي عن الأسئلة التي تطرحها:

هل هذا السؤال مرتبط بواقع الشخص أو العمل المطروح عنه السؤال؟

هل السؤال بالفعل لا تعرف إجابته؟

ما الهدف الذي تريده من إلقاءك للسؤال؟

هل السؤال يثير التفكير والإبداع تجاه شيء؟

هل السؤال يجعلك تحصل على إجابة مختلفة؟

هل السؤال يستدعي أملا أو تخيلا أو فعل ما؟

هل السؤال يجعل المزيد من الأسئلة تظهر في المحادثة؟

فن توجيه الأسئلة لإنهاء الصفقات

لإنهاء أي صفقة أو تفاوض فأنت تحتاج إلى الآتي:

- الحصول على معلومات عن الطرف الآخر
- الكشف عن الاهتمامات والمصالح والمحفزات للطرف الآخر
- الحصول على إجابة محددة
- ربط الأمور ببعضها

ثلاثة أنواع أساسية للأسئلة

أسئلة الأجابات المفتوحة:

- تبدأ بلماذا وماذا وكيف ولم لا؟
- تجعل الطرف الآخر يسترسل في الحديث
- تحصل بها على معلومات وتكشف عن الاهتمامات والمحفزات
- تكشف عن المشاعر والاتجاهات الفكرية

أسئلة الإجابات المغلقة:

- لجعل الطرف الآخر في منطقة محددة من الحديث
- الحصول على تفصيل وتضييق نطاق البحث
- التأكد من فهمك لما قاله الطرف الآخر

ثلاثة أنواع أساسية للأسئلة

أسئلة نعم أم لا:

- تبدأ بهل؟
- للحصول على إجابة محددة
- نستخدم هذا السؤال عندما نعرف الإجابة مسبقًا
- التحقق من تقدمك في عملية إنهاء الصفقة

ثلاثة أنواع أساسية للأسئلة

أسئلة الإجابات المفتوحة:

- لماذا تعجبك هذه السيارة؟

- أسئلة الإجابات المغلقة:

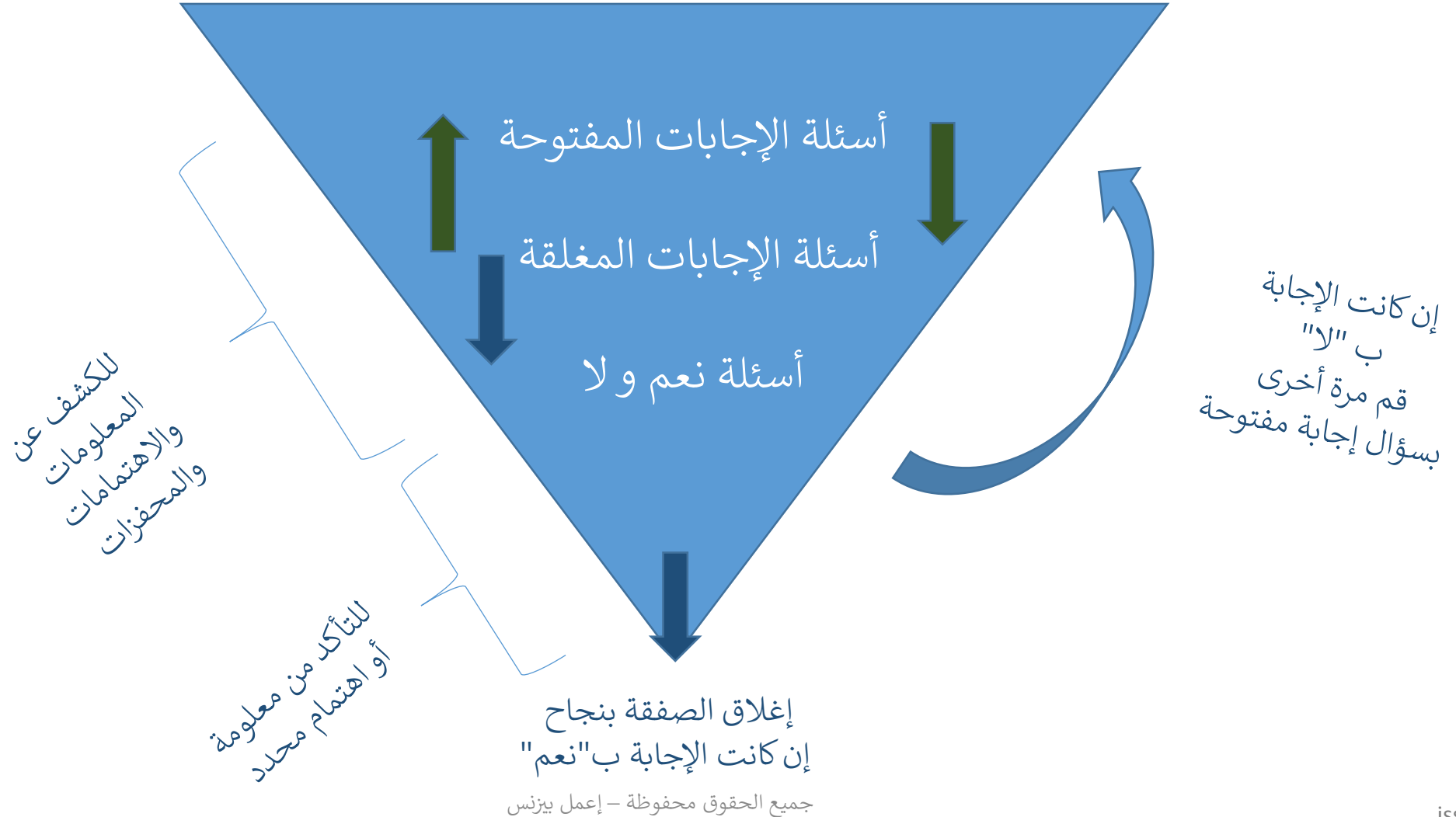
- ماذا تقصد بحبك لمستوى الأمان بالسيارة؟

- أسئلة نعم أم لا:

- هل إذا توفرت خاصية التوقف الذاتي للسيارة عند وجود خطر أمامك ستشتري هذه السيارة؟

- تحب أن نبدأ في معاملات الشراء الآن؟

التكوين الهندسي لاستخدام أنواع الأسئلة



استراتيجية SPIN للأسئلة

أسئلة الموقف (situation) S

للكشف عن المعلومات والحقائق والوضع الحالي للعميل

مثال: ماهي السيارة التي تستخدمها حالياً؟ لماذا قمت بشرائها؟

أسئلة الموقف (problem) P

معرفة المشكلة الحالية للعميل

مثال: ماهي العيوب الموجودة بالسيارة الحالية؟ هل تجد لها قطع غيار متوفرة؟

استراتيجية SPIN للأسئلة

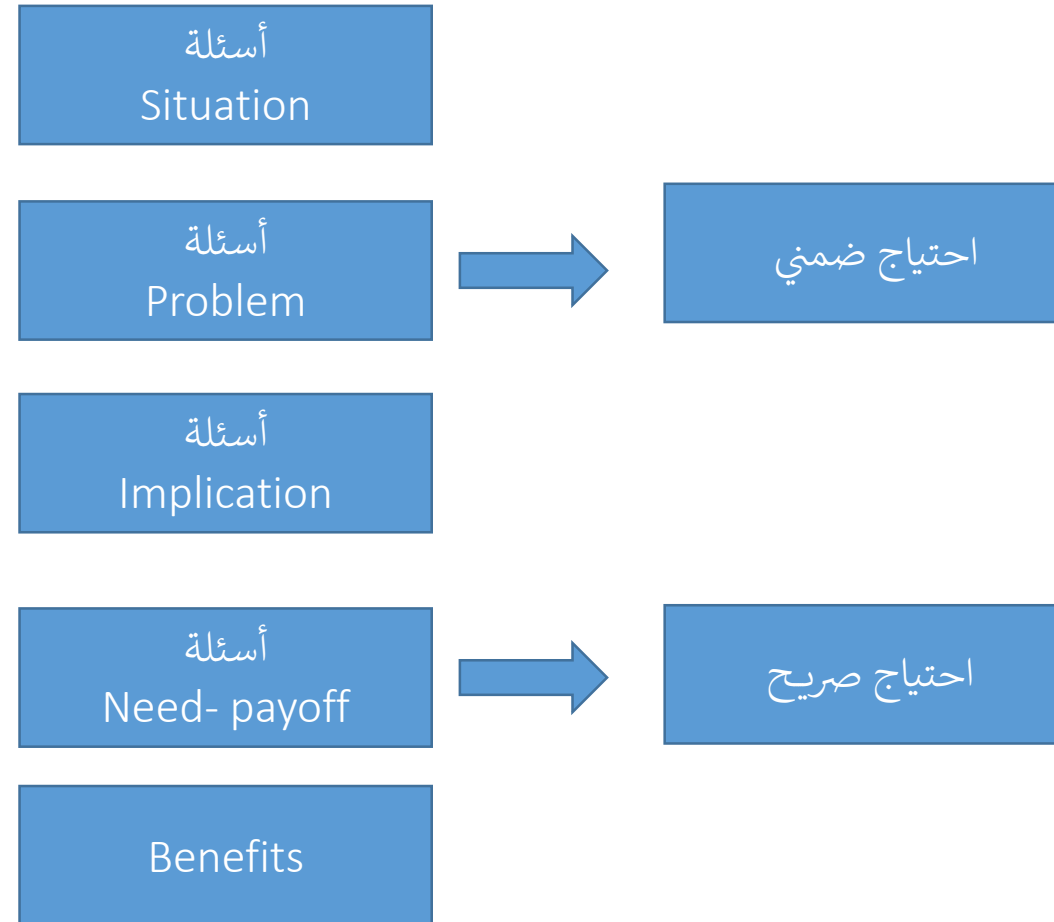
أسئلة الحالة (implaction) I

للكشف عن الاحساس أو النتائج المترتبة عن وجود المشكلة
مثال: حسنا، فعدم توفر قطع غيار السيارة بسهولة يجعلك تدفع مبلغًا كبيرًا في الإصلاح.

أسئلة الحل N (Need – Payoff)

للكشف عن الاحتياج للحل وقيمة الحل المطروح وعرض الحلول
مثال/ هل سنساعدك إن وفرنا لك سيارة بقطع غيار متوفرة وسعرها منخفض؟

المخطط الهندسي لاستخدام استراتيجية SPIN



كيف تستخدم استراتيجية SPIN

- لتصبح هذه الاستراتيجية فعالة يجب عليك أن تقتنع أنك تقوم بدور حل مشكلة الطرف الآخر
- قبل الاجتماع بالعميل/ الطرف الآخر قم بكتابة 3 مشكلات محتملة لديه
- ثم قم بكتابة أسئلة الكشف عن المشكلة التي ستستخدمها فعليا
- اكتب ما هي النتائج المترتبة عن هذه المشكلات.

كيف تستخدم استراتيجية SPIN

- استخدام أسئلة الاحتياج للحل (Need-Payoff)
- احذر استخدام هذه الأسئلة قبل أن تكشف تماما عن المشكلة والنتائج المترتبة عليها
- احذر أيضًا استخدام هذه الأسئلة إن لم يكن لديك إجابات واضحة عن المشكلة أو النتائج المترتبة عنها.
- يمكنك استخدام هذه الاسئلة العامة لتكشف عن الاحتياج الصريح للحل: لم هذا مهم لديك؟
- كيف سيكون مفيدًا لو...؟
- كيف سيساعدك هذا؟
- هل هناك أي طريقة أخرى من الممكن أن أساعدك بها؟

الاستجواب داخل عملية إتمام الصفقة

معادلة P.O.G.O لرسم مسار عن ماذا تدور الأسئلة:

- P (Person) الاستفسار وجمع معلومات عن الشخص أو العميل أو مفاوض الطرف الآخر
- O (Organaization) الاستفسار عن الشركة أو المؤسسة التابع لها الشخص
- G (Goals) الأهداف للطرف الآخر
- O (Obstacles) العقبات التي تعوق الوصول إلى الهدف

كيف تجعل أسئلتك مؤثرة وقوية لإنهاء الصفقة

افعل:

- تأكد من أن الطرف الآخر ينصت إليك
- ابحث بأسئلتك عن معلومات وحقائق وأيضًا عن آراء الطرف الآخر
- صمم أسئلتك لتكون مناسبة للطرف الآخر

كيف تجعل أسئلتك مؤثرة وقوية لإنهاء الصفقة

لا تفعل:

- قلل من قول الضمائر مثل هو وهي وخاصة "هم يقولوا"
- تجنب الأسئلة الموجهة لإجابات تريد أن تسمعها
- تجنب التخويف والترهيب
- لا تقاطع الطرف الآخر
- لا تفترض أي إجابات أو معنى ولا تقدم إجابات لأسئلتك

شكرًا لكم