Interreg Co-funded by the European Union
Central Baltic Programme
WoDiLab

KLIENTU PIESAISTES SARUNU ROKASGRĀMATA

Šī praktiskā rokasgrāmata palīdz tev vadīt mierīgu, skaidru sarunu ar potenciālo klientu. Mērķis nav pārliecināt kādu kaut ko iegādāties. Mērķis ir palīdzēt viņam iegūt skaidrību par to, ko viņš vēlas, un vai tavs atbalsts ir nākamais pareizais solis.

KĀ IZMANTOT ŠO RĪKU

Šis dokuments sastāv no divām daļām:

1. **Īsa sarunas struktūra, ko vari pārskatīt sarunas laikā.**
2. **Piemēra jautājumi, kurus vari izmantot katrā sarunas posmā.**

Tev nav jāuzdod visi jautājumi. Ļauj sarunai plūst dabiski.

Vienkāršota sarunas struktūra (iesācējiem)

1. Kur tu šobrīd esi?
2. Ko tu vēlies tā vietā?
3. Kas tev traucē?
4. Vai tu vēlētos palīdzību?

Pilna sarunas struktūra (ieteicams)

1. Sarunas atklāšana
2. Nākotnes vīzija
3. Izaicinājumi
4. Iespējas
5. Piedāvājums
6. Cena un lēmums

KLIENTA PIESAISTES SARUNAS STRUKTŪRA

1. Kur tu šobrīd esi?
“Pastāsti man mazliet, kas tavā dzīvē šobrīd notiek saistībā ar [TĒMA].”

2. Ko tu vēlies tā vietā?
“Ja nākamo sešu mēnešu laikā viss izdotos, kā tu cerēji, kas tev būtu citādāk?”

3. Kas tev traucē?
“Kas līdz šim ir padarījis to sarežģītu?”

4. Vai tu vēlētos palīdzību ar to?
“Vai tu vēlētos izpētīt, kā mēs varētu strādāt kopā?”

1. Sarunas atklāšana

Mērķis: klausīties un saprast.

Tu vari teikt:
“Paldies, ka šodien pievienojies. Tu pierakstījies uz [SESIJAS NOSAUKUMS] sesiju. Lūdzu, velti vienu vai divas minūtes un pastāsti, kas tavā dzīvē šobrīd notiek saistībā ar [TĒMA].”

Klausies uzmanīgi. Atzīsti viņa pieredzi un pieraksti tieši tos vārdus, kurus viņš lieto.

Atbalstošu atbilžu piemēri:

- “Es dzirdu, ka tas tev ir bijis patiešām izaicinoši.”
- “Tas izklausās kā liels slogs.”
- “Paldies, ka padalījies.”

2. Nākotnes vīzijas jautājumi

Palīdzi cilvēkam aprakstīt nākotni, kādu viņš vēlas.

Piemēra jautājums:
“Iedomāsimies, ka esam sešus mēnešus nākotnē. Ja viss, uz ko tu cerēji saistībā ar [TĒMA], būtu piepildījies — kas tev būtu citādāk?”

Papildu jautājumi:

- Kas konkrēti būtu labāk?
- Kā tev izskatītos panākumi?
- Kā tas ietekmētu pārējās tavas dzīves jomas?
- Kāds būtu labākais iespējamais rezultāts?

Apņemšanās jautājums:
“Skalā no 1 līdz 10, cik apņēmīgs tu esi šo rezultātu sasniegt?”

3. Izaicinājumu jautājumi

Tagad izpēti, kas ir stāvējis ceļā.

Tu vari jautāt:

- Vai tu jau iepriekš esi mēģinājis to risināt?
- Kas traucēja?
- Kas, tavuprāt, tevi līdz šim ir atturējis?
- “Vai ir vēl kaut kas, ko tu redzi kā izaicinājumu?”

Tad: “Vai ir vēl kaut kas, kas tev jāpārvar, lai sasniegtu [REZULTĀTS]?”

Tad: “Vēl kaut kas?”

Izpēti šo izaicinājumu ietekmi:
“Kā tu domā — kā šie izaicinājumi ietekmē tavu spēju sasniegt [REZULTĀTS] savā dzīvē?”

“Kā šie izaicinājumi ietekmē citas tavas dzīves jomas — piemēram, darbu, attiecības, veselību vai pašpārliecību?”

Apņemšanās jautājums:
“Skalā no 1 līdz 10, kur 10 nozīmē 100% apņemšanos — cik liela ir tava apņēmība pārvarēt šos izaicinājumus, lai sasniegtu [REZULTĀTS] savā dzīvē?”

4. Iespēju ieraudzīšana

Palīdzi viņam iztēloties, kāda varētu būt dzīve bez šiem šķēršļiem.

“Ja šie izaicinājumi nebūtu tavā ceļā, kā tu justos, sasniedzot šo rezultātu?”

“Es tiešām redzu, ka tev tas ir iespējams, un zinu, ka šos izaicinājumus tu vari pārvarēt. Es palīdzu [MĒRĶA GRUPA] [SOLĪJUMS], vai tu vēlētos parunāt par to, kā es varu tev palīdzēt?”
(vai — kā mēs varētu strādāt kopā?)

Pēc tam savieno ar savu darbu:
“Es tiešām redzu, ka tev tas ir iespējams. Es palīdzu [MĒRĶA GRUPA] sasniegt [SOLĪJUMS]. Vai tu vēlētos izpētīt, kā mēs to varētu paveikt kopā?”

5. Piedāvājuma prezentēšana

Īsi paskaidro, kā tu palīdzi saviem klientiem.

Ko es daru — es palīdzu saviem klientiem:

- [IEGUVUMS]
- [IEGUVUMS]
- [IEGUVUMS]

Jautā:
“Vai tas tev būtu noderīgi?”

Tad jautā:
“Vai tu vēlētos dzirdēt, kā varētu izskatīties mūsu sadarbība?”

6. Cena un lēmums

Mana programma ietver:
[PROGRAMMAS DETALIZĀCIJA]

Mēneša ieguldījums ir [CENA], pavisam programma ilgst [x] mēnešus.

Vai arī tu vari ietaupīt [X], ja izvēlies maksāt pilnā apmērā — tad tas būtu [VIENA MAKSĀJUMA CENA].

Tad jautā:
“Kurš variants tev šķiet vispiemērotākais?”

Pauzē un dod cilvēkam laiku padomāt un atbildēt.

“Vai ir vēl kaut kas, ar ko tu vēlētos, lai es tev palīdzu?”

Tad: “Vai es pastāstīju par visu, kas tev var būt svarīgs?”

Ja atbilde ir “jā, es vēlos maksāt pa daļām” vai “jā, es maksāšu vienā maksājumā”, uzreiz pastāstī par maksāšanas iespējām – saite, ko tu nosūti un cilvēks ark arti var apmaksāt, vai tu izraksti rēķinu un viņš veic apmaksu ar pārskaitījumu, vai kāds cits veids.

Noslēguma atgādinājums

Tu nepiespied cilvēku pirkt.

Tu palīdz viņam ieraudzīt:
• ko viņš vēlas
• kas viņam traucē
• kā varētu izskatīties ceļš uz priekšu

Ātrs atgādinājums:

👉 “Klausies vairāk nekā runā”

👉 “Pauzē pēc jautājuma”

👉 “Ļauj viņam padomāt”

Kad cilvēks iegūst skaidrību, pareizais lēmums kļūst vieglāks.

Un dažreiz šī skaidrība kļūst par “jā.” ✨