

Durf te vragen



Om klantbehoeften te identificeren is het stellen van de juiste vragen essentieel. Want wat heeft je klant nu echt nodig? Is hij tevreden met waar hij nu staat? En wat belet hem te doen wat hij wil doen? Deze vragen hielpen je om klanten beter te leren kennen en zo hun uitdagingen helder te krijgen.

Doelstellingen helder krijgen

- + Wat wil je bereiken?
- + Hoe ziet het eruit als je je doel behaald hebt?
Wat doen of zeggen mensen dan?
- + Wat levert dat je op?
- + Waarom is dat belangrijk?
- + Wat gebeurt er als het niet lukt?
- + Wat gebeurt er als het wel lukt?
- + Wat ben je bereid op te geven om dit te realiseren?
- + Wat is het nadeel van het bereiken van dit doel?
- + Ben je bereid dit nadeel te accepteren?

Uitdagingen van de ondernemer

- + Waar ligt je grootste uitdaging op dit moment?
Systemen? Processen? Team? Sales? Winst?
- + Wat speelt er?
- + Wat zijn de feiten?
- + Hoe is dit ontstaan?
- + Hoe heb je gereageerd?
- + Wat staat je nu te doen?
- + Wanneer ga je die actie nemen?
- + Als het bedrijf kon praten, wat zou het dan zeggen?
- + Wat heb je laten liggen waardoor dit probleem is ontstaan?

De huidige situatie

- + Waar sta je nu?
- + Hoelang is dit al zo?
- + Hoe hou je deze situatie in stand?
- + Wat levert de huidige situatie je op?

Belemmerende factoren helder krijgen

- + Waarom ben je daar nog niet?
- + Wat heb je al geprobeerd om je doel te bereiken?
- + Wat is het risico van veranderen?
- + Waar ben je bang voor?

Ondersteuning & advies

- + Wat heb je nodig?
- + Wie kan je helpen?
- + Wat kan ik voor je doen?
- + Wat verwacht je van mij?
- + Heb je zoiets eerder bij de hand gehad?
Hoe heb je het toen opgelost?

Financiële positie en commerciële kansen

- + Waar wil je over 5 jaar zijn?
- + laat je omzet liggen?
- + Maak je iedere maand consistente winst?
- + Welke bedrijfskosten maak je terwijl ze geen winst voor je genereren?
- + Bij welke dienst of product klopt je prijsstelling niet?
- + Wanneer heb je voor het laatst je prijzen verhoogd?
- + Wie zijn je 10 topklanten?
- + Hoeveel klanten zijn verantwoordelijk voor 80% van je omzet?
- + Wie is je ideale klant?
- + Wat is je niche?

Exact Software Nederland B.V.

Molengraaffsingel 33
2629 JD Delft
The Netherlands

Tel: 0800 - 66 54 631

E-mail: info@exact.nl

Website: www.exact.com/nl

=exact