A „drága” után kérdezz tovább

Egy saját aggályhoz · 5 perc felkészülés, 3 perc visszatekintés

1 / Mit mondott az ügyfél pontosan?

Egy mondat. Mi az ismert tény, és mit gondoltam hozzá én?

2 / Mivel tisztázom az aggályt?

Keret, összehasonlítás, kockázat, időzítés vagy illeszkedés? Válassz egy kérdést.

3 / Mi a bizonyítható válaszom és a határom?

Mit vállalhatok? Mit kell előbb műszakilag ellenőrizni vagy jóváhagyatni?

4 / Mi lett a közös folytatás vagy lezárás?

Ki tesz mit, mikorra? Ha nincs megfelelő közös feltétel, ezt is rögzítsd.

Három mondatkezdet
„Értem, hogy…”
„Ahhoz, hogy pontosan válaszoljak, előbb…”
„Ezt vállalhatom, ezt pedig ellenőriznünk kell…”

Utána: az ügyfél válasza változtatott a folytatásomon? A jóváhagyásra váró kedvezmény még nem biztos ígéret; a korrekt nem is lehet jó eredmény.