

SANDLER

PRAVILO # 12

NA SVAKO PITANJE ODGOVORITE PITANJEM

*Da li ste bili u prodajnoj situaciji gde ste momentalno dali odgovor
– a na kraju ste shvatili da ste zažalili zbog toga?*

- Ljudi postavljaju manipulativna (skrivena) pitanja, zato morate saznati šta je pravo značenje.
- Ne odgovarajte automatski.
- Čim automatski dajete odgovore, to znači da ste pod stresom jer ne možete da idržite pritisak odgovora koji očekuje od vas.

Hej, šta ovo pravilo zapravo znači?

Ali, zašto vam je važno šta ovo pravilo znači?

Zar nije očigledno šta znači?

Kad kažeš očigledan, budi malo određeniji?

Ali zašto ne odgovoriš na moje pitanje?

Šta si to čuo u razgovoru pa misliš da ne želim da odgovorim?

Zar ti ne izbegavaš da mi daš odgovor?

Hm,...stvarno tako misliš?

Naravno, ovo Sandler pravilo ne treba shvatati bukvalno kako bi sagovornika stavili u poziciju da se oseća kao pred ispitavanjem u španskoj Inkviziciji. Ali svakako iza ovog pravila stoji jasna naznaka: Vaši sagovornici obično ne postavljaju iskrena pitanja (pogledajte takođe Sandler pravilo#38: Problem o kojem vam sagovornik priča nikad nije pravi).

Umesto iskrenih, ljudi uglavnom postavljaju manipulativna pitanja koja *skrivaju* pravu nameru. Neistrenirani ljudi će davati automatske odgovore i na taj način će rizikovati da sami sebe spakuju u zamku dajući odgovore za koje ne znaju da li su pravi ili pogrešni.

ŠTA LJUDI ZAPRAVO ŽELE DA POSTIGNU POSTAVLJANJEM MANIPULATIVNIH PITANJA?

Pred vama je primer: Petar predstavlja marketinšku agenciju. Nalazi se na sastanku sa vlasnikom restorana koji je zainteresovan za kreiranje marketinške kampanje za njegov lanac restorana. Vlasnik pita: *"Kakvo iskustvo posedujete u kreiranju marketinških kampanja za restorane sličnim našem?"* Naravno da Petrova agencija poseduje veliko iskustvo u ovakvim ili sličnim projektima. Tako da Petar automatski daje odgovor:

"Svakako da imamo veliko iskustvo u radu na ovakvim i sličnim projektima" odgovori ushićeno.

Vlasnik odgovara: *"Prethodna agencija koju smo angažovali je pokušala da nam plasira reciklirani projekat njihovog prethodnog klijenta i nama se to nije dopalo!"*

Ne stvarajte sebi
problem-saznajte
pravo značenje
pitanja.

Petar je sada u problemu. Zašto? Sav pritisak je prihvatio na sebe a nije znao pravu nameru pitanja. Kada je saznao pravu nameru pitanja, postalo je već kasno. Sada jedino što ostaje Petru jeste da se pravda i ubeđuje vlasnika da oni nisu ipak takvi. Ali....to vlasnik sada i očekuje i ako to Petar uradi, još više upada u problem!

Hajde da Petru damo ipak drugu šansu. Pretpostavimo da je na pitanje vlasnika odgovorio pitanjem.

Vlasnik: Da li ste imali iskustva na projektima sličnim našem restoranu?

Petar: To je dobro pitanje, pomozite mi zašto vam je to važno?

Vlasnik: Mi smo jedinstven lanac restorana sa posebnom uslugom i kuhinjom i zato želimo da budemo sigurni da nećemo dobiti recikliranu Copy Paste marketing kampanju od nekog ranijeg projekta?

Petar: Vaša zabrinutost je opravdana. Možda bih trebalo da vam kažem, da ako o bilo čemu vodimo računa jeste da svakom našem klijentu dajemo potpuno originalno rešenje. Takođe znamo da ni jedan restoran nije sličan sa onim drugim i zato verujemo u jedinstvena rešenja!

Šta mislite kako će se sad vlasnik restorana osećati pored Petra?

U primeru, Petar je brzo saznao pravu nameru pitanja. Ponekad su potrebna dva ili tri Reversing pitanja kako bi saznali pravu nameru.

Da li ste primetili kako Petar nije automatski dao odgovor. Prvo je pohvalio njegovo pitanje a zatim je postavio svoje.

Da li postoje situacije kada ne bi trebalo da odgovarate pitanjem? Svakako. Kada vaše pitanje nema smisla na njegovo. Primer: *"Koliko je sati?"*, a vi odgovorite: *"To je dobro pitanje, sigurno postoji razlog zašto me to pitate?"* Ako ovako uradite, pitanje koje ste postavili samo će vam naneti zlo a ne dobro.

**TESTIRAJTE VAŠE
RAZUMEVANJE**

Koja je najveća opasnost davanja
automatskih odgovora?

Pogledajte odgovor na dnu strane.

PREISPITAJTE SOPSTVENO PONAŠANJE

Setite se tri prodajne situacije gde ste automatski dali detaljne odgovore na njihova pitanja a sada znate da su to bila pitanja sa skrivenom namerom-manipulativna. Probajte da sa sadašnjim nivoom znanja na osnovu Sandler pravila, kreirate pitanja koje bi vam sada pomogla da saznate prave namere tih istih pitanja.

Odgovor: Sve dok ne razumete nameru nečijeg pitanja, rizikujete da dajete odgovor koji i nije ispravan u odnosu na to što je traženo od vas i stavlja vas u vrlo neprijatnu poziciju.