Миссия переговоров

Понять основную проблему клиента, помочь ему осознать её и найти наилучшее решение задачи.

Повестка встречи

Проблемы

1. Я не разбираюсь в бизнесе клиента.
2. Я не понимаю, что требуется от нас и как мы можем помочь клиенту.
3. Я не знаю, кто лицо, принимающее решение, и будет ли у меня к нему доступ.
4. Мы не делаем 3-5 вариантов дизайна на выбор.
5. Мы не предоставляем смету до полного обсуждения проекта и утверждения понимания задачи.

Багаж

1. Нам не приходилось делать сайты для автосервисов.
2. Конкуренция автосервисов в продвижении любых поисковых запросах высока. Это может сильно повлиять на конечную стоимость проекта.

Что мы хотим получить

1. Мы хотим побеседовать или согласовать время встречи с лицом, принимающим окончательное решение.
2. Мы хотим задать вопросы и понять, чем мы можем помочь клиенту в его проекте.

Что произойдет потом

1. Через пять рабочих дней мы отправим клиенту понимание задачи.

Вопросы клиенту

Компания

1. Почему сервис так называется? Кто придумывал название?
2. Какие основные услуги предоставляет сервис?
3. Какие услуги приносят максимальную прибыль? А какие убыточные?
4. Как появился ваш сервис? Как он развивался?
5. Опишите самые сильные стороны вашего сервиса в сравнении с конкурентами? Чем вы лучше?
6. С какими трудностями приходилось сталкиваться при развитии сервиса?
7. Откуда приходили первые клиенты?
8. Кто ваши основные клиенты? Какие автомобили в основном обслуживаются?
9. Какие запчасти используете?

Бизнес

1. Насколько велика загруженность основной точки?
2. Как происходит процесс записи на обслуживание?
3. Кто принимает заказы на обслуживание автомобилей?
4. Какие проблемы возникали у вас в процессе логистики клиентов? Были ли накладки, неявки клиентов? Как вы их решаете?
5. Почему решили открывать вторую точку?
6. Какая мощность второй точки планируется?
7. Какие услуги будет предоставлять вторая точка?
8. Когда вы планируете открыть вторую точку? Почему именно в это время?

Задача

1. Кроме сарафанного радио, есть ли у вас иные источники привлечения клиентов? Запускали ли вы рекламу? Где и какую? Каков результат?
2. Почему вообще понадобился сайт? Что вы в принципе ждете от него?
3. Каким вы видите сайт?
4. Что бы вы хотели донести потенциальным клиентам через сайт?
5. Какие услуги вы хотите продвигать через сайт?
6. Какой информации достаточно вам для записи клиента на обслуживание без личного разговора с ним?
7. Кто будет обрабатывать заявки с сайта?
8. Расскажите о примерных временных затратах на виды услуг. Сможете ли вы предоставить нам данные по этим срокам?
9. Когда должен быть готов сайт? Почему именно тогда?
10. Что именно на сайте должно работать в первую очередь?
11. Как вы будете оценивать успех проекта? Что должно измениться в компании и ее работе после запуска сайта и начала продвижения?
12. Семён, в чем заключается ваша роль в компании?
13. Какую роль в нашем проекте вы будете принимать?
14. Кто еще из «Ё-сервис» будет участвовать в проекте?
15. За кем последнее слово? Кто принимает окончательное решение?
16. Будет ли у нас доступ к этому лицу?
17. Есть ли возможные проблемы со стороны других отделов?
18. Почему вы обратились к нам? Что привлекло вас в наших работах? Чем они понравились?
19. Какие опасения у вас есть по поводу предстоящей работы? Что смущает?
20. Данный проект является тендером или мы — единственный кандидат на работу?
21. Что будет являться основным критерием выбора?