

Din guide til åbne HV spørgsmål

Sådan håndterer du afvisninger og får udtømmende svar

At mestre kunsten i at stille åbne spørgsmål - særligt de såkaldte HV-spørgsmål - er essentielt inden for telemarketing og relationsopbygning. Hvordan, Hvem, Hvad, Hvor, Hvornår og Hvorfor spørgsmål er alle med til at bane vejen for dybere dialog og mere meningsfulde samtaler.

Håndtering af afvisninger

Det første trin er at forstå, at afvisninger er en del af processen. Hvis du modtager en afvisning, skal du ikke tage det personligt. Stil stedet et åbent spørgsmål for at om dirigere samtalen. For eksempel: "Jeg forstår, at du ikke har tid lige nu. Hvornår vil det være mere passende for dig at tale?"

Udtømmende svar

For at få udtømmende svar, er det vigtigt at stille spørgsmål, der ikke kan besvares med et simpelt 'ja' eller 'nej'. Hv-spørgsmål er her særligt effektive. For eksempel: "Hvordan kan vores produkt hjælpe dig med at nå dine mål?" i stedet for "Kan vores produkt hjælpe dig med at nå dine mål?"

Tips til brug af HV-spørgsmål

Hvordan spørgsmål er gode til at udforske processer, holdninger og følelser. For eksempel: "*Hvordan ser en typisk dag ud for dig?*"

Hvem spørgsmål kan hjælpe med at afdække vigtige personer i en beslutningsproces. Eksempel: "*Hvem vil være involveret i at implementere dette produkt i jeres team?*"

Hvad spørgsmål er gode til at få konkrete detaljer og fakta. For eksempel: "*Hvad er dine primære udfordringer i øjeblikket?*"

Hvor spørgsmål kan afdække geografiske eller organisatoriske detaljer. Eksempel: "*Hvor i organisationen vil vores produkt blive brugt?*"

Hvornår spørgsmål er gode til at afdække tidsmæssige forhold. Eksempel: *"Hvornår er det bedst for dig at gennemgå vores produkt?"*

Hvorfor spørgsmål er effektive til at udforske dybere motivationer og årsager. Eksempel: *"Hvorfor er det vigtigt for dig at løse dette problem?"*

Mestring af disse teknikker vil hjælpe dig med at opbygge bedre relationer og opnå mere effektive salgssamtaler.

Håndtering af afvisninger

Så snart du hører en afvisning på telefonen, er det vigtigt at forblive rolig, professionel og tålmodig. Husk altid at lytte aktivt og vise respekt for den person, du taler med. Her er nogle konkrete eksempler på vendinger og spørgsmål du kan bruge:

"Jeg forstår din tøven."

Brug denne vending til at vise empati og forståelse. Herefter kan du følge op med et spørgsmål som: "Kunne du fortælle mig mere om, hvad der gør dig usikker?"

"Det lyder som om du har haft en travl dag."

Dette hjælper med at anerkende deres situation og skaber en forbindelse. Du kan følge op med: "Hvornår ville være et bedre tidspunkt for dig?"

"Jeg kan høre, at dette ikke er det rette tidspunkt."

Vær respektfuld over for deres tid. Spørg: "Hvornår vil du være tilgængelig for at drøfte dette videre?"

"Det lyder som om du allerede har en løsning på plads."

Dette viser, at du lytter og forstår deres situation. Følg op med: "Hvad er det, du særligt kan lide ved den nuværende løsning?"

"Jeg hører, at du ikke er interesseret lige nu."

Respekter deres valg. Spørg: "Kan jeg måske følge op på et senere tidspunkt, hvis der sker ændringer i din situation?"