

שאלות לזיהוי הבעיה – מצב מצוי - A

- ספר לי על עצמך ועל הבעיה
- מה גרם לך לקבוע את השיחה דווקא עכשיו
- כמה זמן זה נמשך
- מה ניסית לעשות ולא עבד
- איך זה משפיע עליך/על החיים שלך/על העסק
- מה השלכות של זה
- שאלות ספציפיות להבנת המצב של הלקוח
- לרשום נושאים וצרכים חשובים
- שאלות נוספות הקשורות להבנת המצב הקיים הקשורות לעסק שלך:

שאלות לזיהוי הפתרון הרצוי - B

- מה היית רוצה שיקרה
- מה חשוב לך
- לאן אתה רוצה להגיע
- איך היית רוצה שהחיים שלך/העסק שלך יראה
- איך השינוי ישפיע עליך/על העסק.
- ההשלכות של השינוי.
- כשמדובר על חלום – לבקש לתאר אותו
- ואת ההרגשה וההשלכות בהגשמתו
- שאלות נוספות הקשורות לפתרון הרצוי בהתאם לעסק שלך:



שיקוף והובלה:

- שיקוף - לחזור על הנושאים והצרכים המרכזיים שהועלו על ידי הלקוח (בעיה, רגש, צורך, פתרון שהלקוח מחפש)
- אני מבין מדברך שהבעיה היא _____
ושזה משפיע עליך כבר _____ (זמן)
ואתה מרגיש ש _____
מה שהכי מפריע לך זה _____
חשוב לך _____
ולכן מה שהיית רוצה זה _____
- הלקוח ידייק אם צריך ובכך תקבל תמונה מדוייקת יותר
- הובלה לפתרון – אני רואה את הקושי, יש לזה פתרון מתאים.
- שיקוף קצר יותר – מתמקד בצורך המדוייק: אני מבין/מבינה מדברך שאתה רוצה להוציא ספר כי אתה רוצה לקבל את הבמה (מתוך דוגמא מהקורס)

לקראת סגירה

- "איך זה נשמע לך עד כאן?"
- "זה מרגיש לך כמו משהו שיכול להתאים לצרכים שלך?"
- "האם אתה מרגיש שזה משהו שיכול לעזור לך באמת?"
- "נראה לך שהתהליך הזה יכול לעבוד בשבילך?"
- "האם זה נותן לך מענה למה שסיפרת קודם?"

