

YTK 107

Pazarlama & Satış

SATIŞ GÖRÜŞMESİ KEŞİF SORULARI

Müşteriyi anlamak için 60 soru ve cümle

Durum, sorun, etki ve karar süreci soruları

Dinlediğini gösteren ve derinleştiren cümleler

Örnek keşif görüşmesi



01 Görüşmeyi açmak

6

1	Thanks for taking the time today.	Bugün zaman ayırdığınız için teşekkürler.	☐
2	Before I tell you about us, I'd like to understand your situation.	Size bizden bahsetmeden önce durumunuzu anlamak isterim.	☐
3	Is it OK if I ask a few questions first?	Önce birkaç soru sormamın sakıncası var mı?	☐
4	We have thirty minutes. Does that still work for you?	Otuz dakikamız var. Bu sizin için hâlâ uygun mu?	☐
5	What would make this call useful for you?	Bu görüşmeyi sizin için faydalı kılacak şey ne olur?	☐
6	What made you take this call?	Bu görüşmeyi kabul etmenize ne sebep oldu?	☐

02 Mevcut durum

10

7	How do you handle invoicing today?	Faturalamayı bugün nasıl yürütüyorsunuz?	☐
8	Which tools are you using at the moment?	Şu an hangi araçları kullanıyorsunuz?	☐
9	How many people are involved in the process?	Sürece kaç kişi dahil?	☐
10	How long have you been working this way?	Ne zamandır bu şekilde çalışıyorsunuz?	☐
11	Could you walk me through a typical week?	Bana tipik bir haftayı anlatır mısınız?	☐
12	Who are your main customers?	Başlıca müşterileriniz kimler?	☐
13	How is your team structured?	Ekibiniz nasıl yapılandırılmış?	☐
14	What's working well right now?	Şu an neler iyi işliyor?	☐
15	What are your goals for this year?	Bu yılki hedefleriniz neler?	☐
16	How do you measure success?	Başarıyı nasıl ölçüyorsunuz?	☐

03 Sorunu bulmak

10

17	What's the biggest challenge with your current setup?	Mevcut düzeninizdeki en büyük zorluk ne?	☐
18	What takes more time than it should?	Olması gerekenden fazla zaman alan ne var?	☐
19	Where do things usually go wrong?	İşler genellikle nerede ters gidiyor?	☐
20	What would you change if you could?	Elinizde olsa neyi değiştirirdiniz?	☐
21	How often does that happen?	Bu ne sıklıkla oluyor?	☐
22	What have you tried so far?	Şimdiye kadar neleri denediniz?	☐
23	Why didn't that work?	O neden işe yaramadı?	☐
24	What frustrates your team the most?	Ekibinizi en çok ne yoruyor?	☐
25	Is this a new problem or an old one?	Bu yeni bir sorun mu, eski mi?	☐
26	What do your customers complain about?	Müşterileriniz neden şikâyet ediyor?	☐

04 Etkiyi ölçmek

10

27	What does this problem cost you?	Bu sorun size neye mal oluyor?	☐
28	How does it affect your team?	Ekibinizi nasıl etkiliyor?	☐
29	What happens if nothing changes?	Hiçbir şey değişmezse ne olur?	☐
30	How many hours a week do you lose on this?	Buna haftada kaç saat kaybediyorsunuz?	☐
31	Does it affect your customers?	Müşterilerinizi etkiliyor mu?	☐
32	How important is it to solve this now?	Bunu şimdi çözmek ne kadar önemli?	☐
33	What would a good solution look like for you?	Sizin için iyi bir çözüm nasıl olurdu?	☐
34	If this were solved, what would you do with the extra time?	Bu çözülsse, kazandığınız zamanla ne yapardınız?	☐
35	Where does this sit on your priority list?	Bu, öncelik listenizde nerede duruyor?	☐
36	Who else is affected by this?	Bundan başka kimler etkileniyor?	☐

05 Karar süreci, bütçe ve zaman

10

37	Who else is involved in this decision?	Bu kararda başka kimler yer alıyor?	☐
38	How do you usually make decisions like this?	Bu tür kararları genelde nasıl alıyorsunuz?	☐
39	Have you set a budget for this?	Bunun için bir bütçe ayırdınız mı?	☐
40	What's your timeline?	Zaman planınız nedir?	☐
41	When would you like to have a solution in place?	Çözümün ne zaman devrede olmasını istersiniz?	☐
42	Are you looking at other options?	Başka seçeneklere de bakıyor musunuz?	☐
43	What matters most when you choose a supplier?	Tedarikçi seçerken sizin için en önemli şey ne?	☐
44	What could stop this project?	Bu projeyi ne durdurabilir?	☐
45	Does this need approval from procurement?	Bunun için satın almanın onayı gerekiyor mu?	☐
46	What happened the last time you bought something like this?	Buna benzer bir şeyi en son aldığınızda süreç nasıl işledi?	☐

06 Dinlemek ve derinleştirmek

8

47	Tell me more about that.	Bundan biraz daha bahseder misiniz?	☐
48	Could you give me an example?	Bir örnek verebilir misiniz?	☐
49	What do you mean by slow ?	"Yavaş" derken neyi kastediyorsunuz?	☐
50	Why is that important to you?	Bu sizin için neden önemli?	☐
51	So, if I understand correctly, the main issue is reporting .	Yani doğru anlıyorsam asıl sorun raporlama.	☐
52	That makes sense.	Bu mantıklı.	☐
53	I hear that a lot.	Bunu çok duyuyorum.	☐
54	What else?	Başka?	☐

07 Görüşmeyi kapatmak

6

55	Let me summarize what I've heard.	Duyduklarımı özetleyeyim.	☐
56	Did I miss anything?	Atladığım bir şey var mı?	☐
57	Based on what you've told me, I think we can help.	Anlattıklarınıza göre yardımcı olabileceğimizi düşünüyorum.	☐
58	Would it make sense to show you a demo?	Size bir demo göstermemiz mantıklı olur mu?	☐
59	What would you like to see in the next step?	Bir sonraki adımda ne görmek istersiniz?	☐
60	Shall we book the next call now?	Bir sonraki görüşmeyi şimdi ayarlayalım mı?	☐

08 Örnek keşif görüşmesi

10

SATIŞ	Before I tell you about us, is it OK if I ask a few questions? Size bizden bahsetmeden önce birkaç soru sorabilir miyim?
MÜŞTERİ	Sure, go ahead. Tabii, buyurun.
SATIŞ	How do you handle customer support today? Müşteri desteğini bugün nasıl yürütüyorsunuz?
MÜŞTERİ	Mostly by email. Three people answer about 200 emails a day. Çoğunlukla e-postayla. Üç kişi günde yaklaşık 200 e-postaya cevap veriyor.
SATIŞ	What's the biggest challenge with that? Bunun en büyük zorluğu ne?
MÜŞTERİ	Response time. Customers wait up to two days. Yanıt süresi. Müşteriler iki güne kadar bekliyor.
SATIŞ	What happens if nothing changes? Hiçbir şey değişmezse ne olur?
MÜŞTERİ	We'll lose customers. We already see more complaints. Müşteri kaybederiz. Şikâyetlerin arttığını şimdiden görüyoruz.
SATIŞ	So, if I understand correctly, the main issue is response time. Who else is involved in this decision? Yani doğru anlıyorsam asıl sorun yanıt süresi. Bu kararda başka kimler yer alıyor?
MÜŞTERİ	Our operations director. I can invite her to the next call. Operasyon direktörümüz. Onu bir sonraki görüşmeye davet edebilirim.

09 Sık yapılan hatalar

6

61 ✗ ~~Do you have problems with your software?~~

✓ **What's the biggest challenge with your current setup?**

Evet/hayır sorusu yerine açık uçlu soru sor.

62 ✗ ~~What is your budget?~~

✓ **Have you set a budget for this?**

Doğrudan rakam istemek yerine bütçe ayrılıp ayrılmadığını sor.

63 ✗ ~~Are you the decision maker?~~

✓ **Who else is involved in this decision?**

Karşı tarafı küçük düşürmeyen soru budur.

64 ✗ ~~Our product can solve it! Let me show you ...~~

✓ **Tell me more about that.**

Sorunu duyar duymaz satışa geçme; önce derinleştir.

65 ✗ ~~Why don't you use a better system?~~

✓ **How did you choose your current system?**

"Why don't you" eleştirisi gibi duyulur.

66 ✗ ~~How much do you pay to our competitor?~~

✓ **What do you like and dislike about your current supplier?**

Rakibin fiyatını sormak yerine memnuniyeti sor.

BU KAYNAKLA NASIL ÇALIŞMALI?

1

Her bölümden üç soru seç ve bir sonraki görüşmene yaz; 60 sorunun hepsini sormaya çalışma.

2

Soruyu sor ve sus. Cevabı tamamlamak ya da hemen ürünü anlatmak en sık yapılan hatadır.

3

Görüşmeyi müşterinin kendi kelimeleriyle özetleyerek bitir.

KENDİ NOTLARIN

YTK 107 · PAZARLAMA & SATIŞ

BUNLARI KENDİ İŞİNDE, BİREBİR DERSTE ÇALIŞ

Kalıpları bilmek ilk adım. Asıl iş, onları kendi mesleğinde ve gerçek konuşmada kullanabilmek. Dersler birebir ve mesleğine özel; ilk 15 dakikalık tanışma görüşmesi ücretsiz.

ytkacademy.com.tr