

10 PERGUNTAS QUE SUBSTITUEM O PITCH

e fazem o cliente explicar o próprio problema

Dez perguntas de diagnóstico, quatro que geram indicação na hora e as perguntas de cada etapa da conversa.

ANTES DE APRESENTAR

Quem explica o problema em voz alta é quem decide resolver.

Dez minutos de apresentação convencem menos do que uma pergunta que faz o cliente ouvir a própria situação descrita por ele mesmo. A proposta fica melhor depois, porque passa a falar do que ele disse.

01

PERGUNTA ABERTA, RESPOSTA LONGA

Perguntas que se respondem com sim ou não devolvem a conversa para você. As que pedem história devolvem informação.

02

DEPOIS DA PERGUNTA, CALE

O silêncio incomoda mais você do que o cliente. Preencher o silêncio com a próxima pergunta apaga a resposta que estava vindo.

03

PERGUNTE PARA ENTENDER, NÃO PARA ENCAIXAR

Uma pergunta feita só para chegar no argumento que você já tinha soa como formulário. O cliente percebe, e a conversa fecha.

REGRA DE OURO

Não use a lista como roteiro linear. Escolha a pergunta pelo que o cliente acabou de dizer, não pela ordem da página.

As 10 perguntas que substituem o pitch

01

“Me conte como vocês fazem hoje para resolver isso.”

Abre o contexto atual do cliente.

02

“Quem mais sofre quando esse problema acontece?”

Revela os impactos reais na empresa.

03

“Qual foi a última vez que isso atrapalhou um resultado importante?”

Mostra a urgência do problema.

04

“Quanto tempo ou dinheiro vocês perdem por causa disso?”

Faz o cliente quantificar o custo.

05

“O que vocês já tentaram para melhorar essa situação?”

Mostra as tentativas e frustrações.

06

“O que acontece se nada mudar nos próximos meses?”

Cria senso de risco.

07

“Quem decide sobre mudanças nesse processo?”

Identifica o decisor.

As 10 perguntas que substituem o pitch

Continuação

08

“Como vocês medem o sucesso nessa área?”

Revela os indicadores que importam.

09

“Qual o maior desafio para implementar uma solução?”

Antecipação de objeções.

10

“Se pudesse mudar uma coisa agora, o que seria?”

Foca na prioridade do cliente.

As 4 perguntas que geram indicação na hora

01

“Você lembra de alguém no seu grupo de fornecedores que enfrentou esse mesmo problema recentemente?”

Gera nome específico sem esforço do cliente.

02

“Quem no seu time já reclamou disso nas últimas semanas?”

Aponta contatos internos que sentem a dor.

03

“Tem algum parceiro ou cliente que você acha que se beneficiaria de uma conversa sobre isso?”

Abre caminho para indicação externa.

04

“Qual foi a última vez que você viu alguém resolver isso com sucesso?”

Ajuda a trazer um exemplo concreto para referência.

O momento certo para pedir indicação é depois do primeiro resultado entregue, quando a gratidão está presente, não no dia da assinatura.

Os 5 passos, com as perguntas de cada etapa

01

Entenda o contexto

"Me conte o que vocês fazem hoje para lidar com essa situação."

"Quem sofre mais quando isso não funciona?"

Feche com "Posso confirmar que entendi o cenário corretamente?"

02

Ache o problema que tem custo

"Qual o maior desafio que está custando tempo ou dinheiro?"

"Como isso impacta o dia a dia da equipe?"

Feche com "Então o problema principal é esse, certo?"

03

Confirme em voz alta

"Se eu entendi bem, esse gargalo custa aproximadamente X por mês. É isso?"

Feche com "Posso seguir para mostrar como podemos ajudar?"

04

Mostre a solução focada

"Essa parte da nossa solução resolve exatamente esse ponto. O que acha disso?"

Feche com "Tem alguma dúvida sobre essa parte?"

05

Feche com escolha

"Vamos começar pelo piloto de um mês ou já pelo pacote completo?"

Feche com "Qual opção faz mais sentido para você agora?"

O QUE FAZER COM ISSO AMANHÃ

Não use as dezenove. Fique bom em cinco.

Escolha uma pergunta de cada lista e pratique durante sua próxima conversa. Escute mais, fale menos, e deixe o cliente se convencer com a própria voz.

CHECKLIST DA PRÓXIMA CALL

- Eu perguntei antes de apresentar?
- Falei menos da metade do tempo?
- Depois da pergunta, eu esperei em silêncio?
- A pergunta veio do que ele disse, ou da minha lista?
- Ele explicou o problema com as palavras dele?

Quem pergunta bem já está no time.

Alguém na sua empresa faz estas perguntas sem lista nenhuma. A ScaleBook escreve o método dessa pessoa, treina o resto do time contra ele em simulação e corrige o que ainda escapa na call real.

scalebooklab.com