

El arte de preguntar

Usted lo sabe, escuchar es la clave para conocer al cliente.

La habilidad para escuchar es solamente una parte. Lo importante es saber hacer las preguntas correctas que provoquen las respuestas que usted quiere escuchar.

Previa a mi conversación con el cliente:

- ¿Qué preguntas necesitaré preguntar para despertar el interés?
- ¿Qué problemas quiere resolver esta persona?
- ¿Qué preguntas podrá preguntarme él a mí?

PAUTAS

Las preguntas que usted va a hacer no deben sonar como un interrogatorio. En lugar de eso, deben ir precedidas de frases como las siguientes:

- Explíqueme, si es tan amable
- Si me permite preguntarle
- ¿Podría ayudarme con...?
- Estoy interesado en saber...

Frases como esas van a suavizar sus preguntas, ayudándole a hacer preguntas interesantes y adecuadas. Otras recomendaciones:

- ◆ **Haga preguntas abiertas** que empiecen con "quién, qué, cuándo, dónde y cómo".
- ◆ Demuestre su interés en las respuestas.
- ◆ Haga preguntas que tengan relación con las necesidades que su producto o servicio podría cubrir.
- ◆ Haga preguntas relacionadas con los beneficios que sus clientes podrían recibir comprando su producto.

- ◆ Haga preguntas relacionadas con ciclos de compra, proveedores actuales, tiempos, requisitos de entrega, y presupuestos disponibles.
- ◆ Haga preguntas que reflejen su entendimiento de lo que su cliente le dice.

Para demostrar su **comprensión** de lo que el cliente le dice, use frases como las que siguen:

- ***Entonces, lo que usted dice es...***
- ***Me parece que su problema es...***
- ***Si le comprendo bien, usted piensa que...***

El secreto está en hacer las preguntas correctas a las personas correctas en el momento correcto.

LAS PREGUNTAS CERRADAS

Las preguntas cerradas están encuadradas de tal manera que sólo admiten un «sí» o un «no» por respuesta. «¿Sabe a usted que...?» es un ejemplo de pregunta cerrada.

Las preguntas cerradas se centran en la información. «Cómo podemos usar ambas categorías de preguntas de la manera más ventajosa?» es una pregunta abierta.

Las preguntas cerradas son útiles para verificar la información: «¿Tienen previsto algún programa de formación en los próximos dos meses?», o «¿Puede tomar una decisión hoy respecto a la compra de este producto?».

Las preguntas cerradas también son útiles para confirmar que se ha comprendido bien: «Entiendo que es esencial que la entrega se realice durante la próxima semana y que no comprará usted si no podemos garantizárselo. Correcto?».

A veces estas preguntas reciben el nombre de «reflexivas», porque «reflejan» hacia el cliente sus propias palabras. Siempre que no esté seguro, use una pregunta cerrada para comprobar que hay acuerdo.

¿Cómo averiguar que no se sabe algo que se necesita saber?

La imagen de las necesidades del cliente que se forman algunos comerciales es como una escultura mental en tres dimensiones. Si no pueden ver un detalle de esa imagen mental, hacen una pregunta específica que llene ese hueco. Las respuestas a sus preguntas les proporcionan los fragmentos que faltan y confirman paso a paso el buen entendimiento.

Por ejemplo, el cliente dice: «Envíeme su propuesta la semana que viene». Las preguntas que formular son:

«¿Qué debo incluir en la propuesta para que sea de su interés?» «¿Qué extensión debe tener?»

Nunca dé por supuesto que ya sabe a qué se refiere el cliente. Ni filósofos ni lingüistas se ponen de acuerdo sobre el significado de las palabras, y es su trabajo. Los tribunales dedican mucho tiempo y dinero a la interpretación de documentos legales, escritos con la intención deliberada de ser lo más claros posible.

Mucha gente cree que cada palabra tiene un significado fijo y eterno que todo el mundo conoce o debería conocer. ¡Si la cosa fuera así la vida sería mucho más sencilla! **En la práctica, las palabras significan exactamente lo que cada persona cree que significan. Las palabras describen pensamientos y experiencias, y nuestros pensamientos y experiencias son exclusivamente nuestros.** Aunque tenemos una amplia base de comprensión común, es como si cada uno hablara un lenguaje ligeramente distinto, con un diccionario personal para cada uno.