

Typy otázek:

- otevřené
- uzavřené
- specifikující
- sondující
- motivační
- řečnické
- sugestivní
- alternativní
- protiotázký
- kontrolní



- přímé
- obecné
- spojovací
- vícenásobné
- hypotetické
- skrývající nástrahy
- zavádějící
- imperativní
- nucený výběr

Druhy otázek

Tři druhy otázek:


Otevřené otázky

-  Tyto otázky vedou k neovlivněným odpovědím

Sugestivní otázky

-  Tyto otázky vedou k ovlivněným odpovědím

Uzavřené otázky

-  Tyto otázky vedou k vysoce konkrétním odpovědím



Zásadní informace

Otevřené, vysoce přínosné otázky

- Proč?
- Co?
- Jak?
- Popište
- Povězte mi



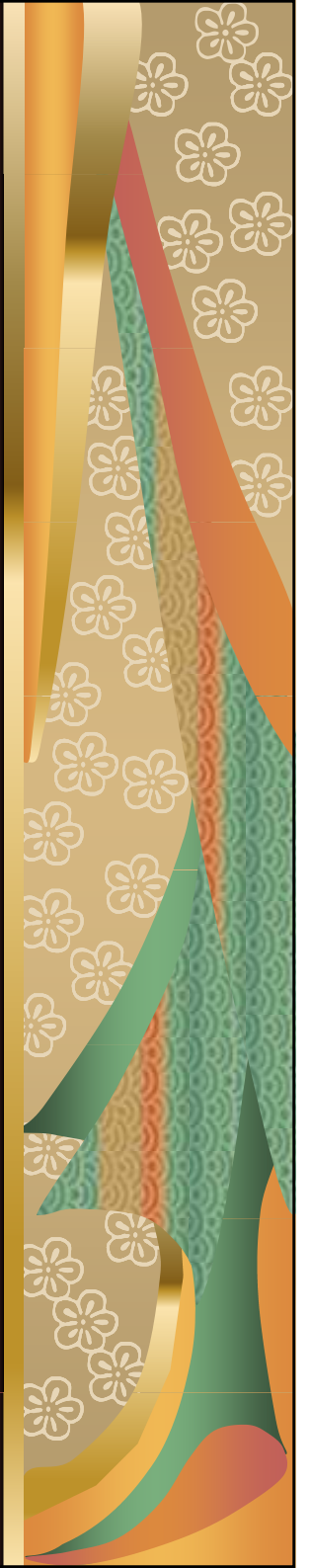
Příklady otevřených, vysoce přínosných otázek

- Popište vaši firmu
- Jak vidíte současnou situaci?
- Jak vidíte budoucnost?
- Povězte mi o vaší situaci



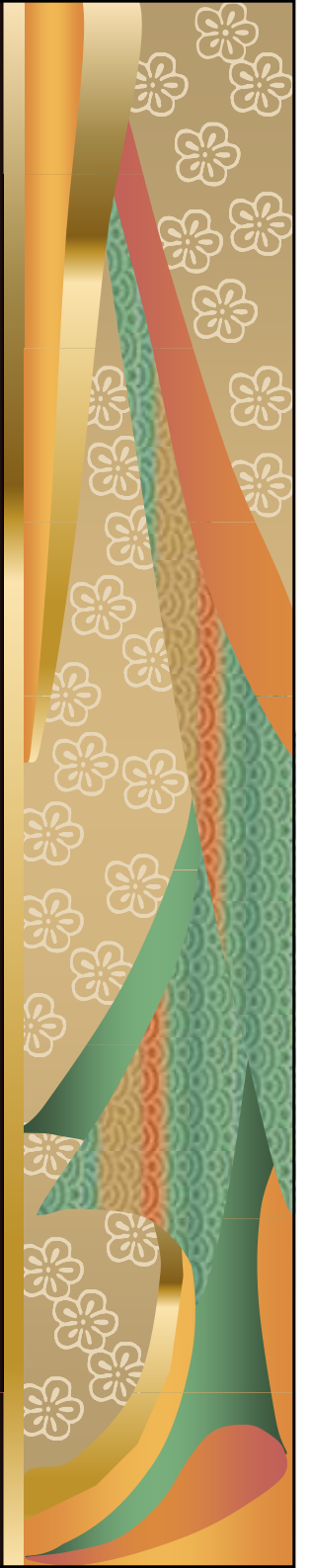
Výhody otevřených, vysoce přínosných otázek

- Získáme množství informací
- Pronikneme do uvažování zákazníka
- Projevíme zájem



Nevýhody otevřených, vysoce přínosných otázek

- Někdy se vám dostane informací, které vás nezajímají
- Irelevantní údaje
- Časová náročnost



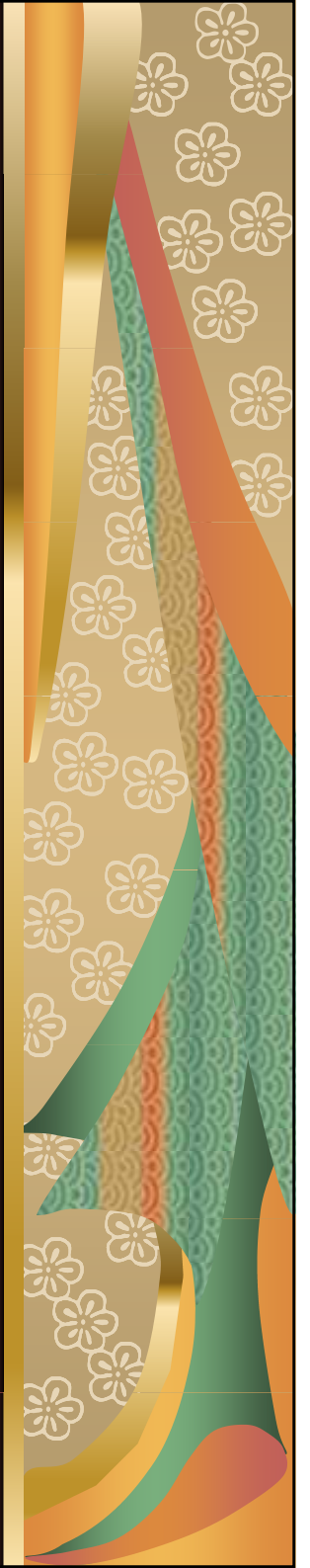
Příklady sugestivních otázek

- Co soudíte o vaší stávající firemní strategii?
- Jaké máte problémy?
- Jaké jsou důsledky těchto problémů?



Výhody sugestivních otázek

- Máte jednání pod svou kontrolou
- Získáváte informace, které chcete
- Šetříte čas
- Můžete vyhodnotit odpovídající důležitost potřeb



Nevýhody sugestivních otázek

- ❏ Zákazník si může připadat pod tlakem.
- ❏ Pokud jsou otázky příliš sugestivní, mohou být opomenuty důležité informace



Uzavřené otázky

■ Tyto otázky vedou k odpovědím typu „ano – ne“

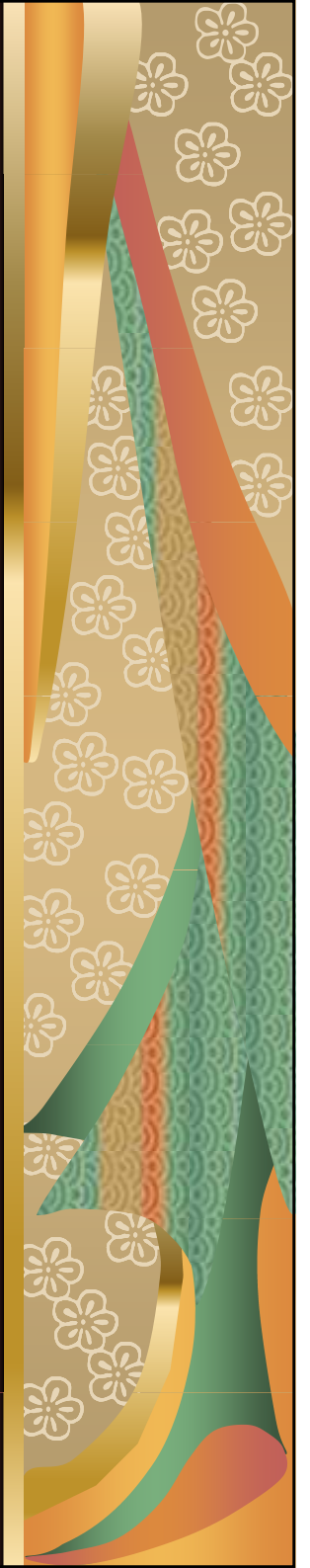
■ Příklady uzavřených otázek

- Máte....
- Jste.....
- Byl jste...
- Je to.....
- Můžeme.....



Výhody uzavřených otázek

- Pomáhají ověřit, že jste byl(a) pochopen(a)
- Vedou k vysoce konkrétním odpovědím
- Mohou uspořit čas



Nevýhody uzavřených otázek

- ❑ Získáte pouze informace, které chcete slyšet a opomenete 'skryté potřeby'
- ❑ Pokud používáte tento druh otázek nadměrně, můžete vypadat jako vyšetřovatel
- ❑ Může trvat mnohem déle, než získáte kvalitní informace

