

# Typy otázek:

- otevřené
- uzavřené
- specifikující
- sondující
- motivační
- řečnické
- sugestivní
- alternativní
- protiotázky
- 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

