

תרגול שיעור מס' 7 – סיכום אבחון מצב מצוי: בנק שאלות

הכינו טבלה בת שלוש עמודות – ומלאו נתונים לגבי **חמישה לקוחות עבר**:

עמודה ראשונה – **סימפטומים**: על מה הלקוח התלונן שהפריע לו, מה הוא יודע לזהות?

עמודה שנייה – **מקור הבעיה**: איך נוצרו הדברים האלו שהפריעו לו? כתוצאה ממה?

עמודה שלישית – **השלכות**: איך זה השפיע לו על העסק ועל החיים?

לדוגמה: לקוח התלונן שהוא מקבל מעט פניות מהאתר, הן כולם קרות כלומר בוחנות אותו, לא תמיד זוכרים מי הוא ("תזכיר לי מה השם? פשוט פניתי לכמה כמות...") ובקושי הוא מצליח לסגור עבודות שמגיעות מהאתר.

סימפטומים - כל מה שהוא יודע להבחין בו: מה שלקוחות אומרים לו בפנים, כמות הפניות שהוא מקבל, כמות פניות שהוא מקבל ממקורות אחרים, הדרך שבה הוא מקבל פניות, מה לשון הפניות, כלומר האם יש סימנים של חיבה או מגננה.

מקור הבעיה – מה גרם למצב: האתר מקודם בגוגל אבל לא ברשתות ולכן יש מעט פניות ואין היכרות. לא חשב לעשות שיווק ברשתות, נרתע מזה, לא יודע איך עושים את זה וזה לא "הוא".

השלכות עליו: לא מצליח כמעט לסגור עסקאות, מרגיש שמתגמש מדי עם לקוחות, מורידים לו במחירים, מרגיש שמנסה למכור חזק מדי כאילו חייב תלויים בזה, מרגיש שלא מנהל את זה אלא מגיב, לא יודע מה לעשות, מרגיש תקוע, מבואס, מוטרד המון, קשיי שינה וכ"ו.

סמנו את הבעיות שחוזרות על עצמן – עליהן יהיה האבחון הבא, שכמובן יחל בשאלה: "מה המצב היום?"