



# برگه تقلب تست مامان

finn@va



PINGONIO

## مهارت های کلیدی



اصرار به تعهد و پیشروی  
فصل ۵



پیچیده و رسمیش نکردن  
فصل ۴



مراقب داده های بد بودن  
فصل ۲



پرسیدن سوال های خوب  
فصل ۱ و ۳



یادداشت برداری  
فصل ۸



آماده سازی و بازیابی  
فصل ۸



بخش بندی و انتخاب مشتری ها  
فصل ۷



چارچوب مشخص گفتگو  
فصل ۶

## تست مامان



کمتر حرف بزنین و  
بیشتر گوش بدین.



به جای سوال های کلی و نظر افراد در  
مورد آینده، در مورد اتفاق های مشخص  
گذشته اونا سوال کنین



در مورد زندگی افراد صحبت  
کنین، نه ایده های خودتون!

## دوری از داده های بد



حرف های خیالی مشتری رو به جزئیات  
خیلی مشخص تو گذشته هدایت کنین.



به تعریف و تمجیدها  
توجه نکنین.



نظرها، ایده ها، علائم و  
احساسات رو خوب بررسی کنین.

## اشتباه ها و نشونه هاشون



### جمع آوری تعریف و تمجیدها به جای حقایق و تعهدات

«یه عالمه بازخورد (فیدبک) مثبت گرفتیم»  
«با هرکی که صحبت می کنم این ایده رو دوست داره»

### پيله کردن

«نه، نه، فکر کنم متوجه نشدین...»  
«آره، ولی این کار رو هم انجام میده!»

### رسمی بودن

«خب اول از همه خیلی ممنون که تو این مصاحبه  
شرکت کردین. من فقط چند تا سوال کوتاه از شما  
دارم و خیلی وقت شما رو نمیگیرم...»  
«از ۱ تا ۵ چه نمره ای به ... می دین؟»  
«بیاین جلسه بذاریم»

## گیر یادگیری از مشتری

«تو فقط به فکر محصول باش، من به مشتری ها رسیدگی می کنم»  
چون مشتری ها بهم اینجوری گفتن!  
«من وقت حرف زدن با مردم رو ندارم، باید برنامه نویسی کنم!»

## دنبال تعریف و تمجید بودن

«می خوام یه کسب و کار راه بندازم... فکر می کنین موفق میشه؟»  
« من یه ایده عالی برای یه اپلیکیشن دارم... دوشش دارین؟»

## مساله ترحم

«خب، این همون پروژه فوق سری ای هست که به خاطرش کارم رو کنار گذاشتم... نظرت چیه؟»  
من تحملش رو دارم، نظرت رو خیلی صادقانه بهم بگو!»

## فرآیندهای قبل از ملاقات



اگه فکر میکنین جواب سوالی رو می تونین با یه جستجو یا تحقیق ساده از اینترنت پیدا کنین، اول این کار رو انجام بدین



همراه تیمتون ۳ هدف بزرگ یادگیریتون رو تعیین کنین.



اگه هنوز مشتری هاتون رو با بخش بندی به گروه های مشخص و قابل دسترس تبدیل نکردین، این کار رو انجام بدین.



اگه نیاز بود، قدم های ایده آل بعدی و تعهدات مشتری رو تعیین کنین.



به نظرتون طرف مقابلتون به چه چیزهایی اهمیت میده؟ حدس های خودتون رو در این مورد لیست کنین



اگه گفت و گو ابزار مناسبیه، مشخص کنین با چه کسی باید گفتگو کنین

## فرآیندهای هنگام ملاقات



سوال هایی بپرسین که تو تست مامان قبول می شن.



خوب یادداشت برداری کنین.



گفتگو رو رسمی و پیچیده نکنین



ملاقات رو تو چارچوبی که نیاز دارین ببرین جلو.



اگه نیاز بود، جلسه رو با گرفتن تعهد یا پیش روی تموم کنین.



به تعریف و تمجیدها جاخالی بدین. از حرف های خیالی دور بشین و روی گذشته افراد و هر نوع نشونه ای که دیدین عمیق بشین.

## فرآیندهای بعد از ملاقات



در مورد ۳ سوال بزرگ بعدی تون تصمیم بگیرین.



افکار و برنامه ریزی تون رو به روز کنین.



اگه نیاز بود، یادداشت ها رو به سیستم تون وارد کنین.



همراه تیمتون یادداشت ها و صحبت های مشتریان کلیدی رو مرور کنین.



**حقایق:** حقایق محکم و مشخص در مورد اینکه مشتری ها چی کار میکنند و چطور این کارو انجام میدن (در مقابل تعریف و تمجید و حرف های سطحی و عقاید)

**تعهد مشتری:** مشتری با مایه گذاشتن از پول، زمان یا اعتبارش نشون میده که در مورد این کار جدیه.

**پیش روی:** مشتری به سمت انتهای قیف فروش شما حرکت میکنه و به مرحله خرید نزدیکتر میشه.

نشونه های اینکه فقط ادایِ گفت و گو با مشتری رو در میارین



یادداشت هاتون رو با تیمتون بازیبنی نکردین



ایده تون رو مشتری ها گفتین ولی نمیدونین قدم بعدی چی هست



هیچ یادداشتی ندارین



مشتری داره از شما یا ایده تون تعریف می کنه



بیشتر از مشتری حرف میزنین



نمیدونین که چرا دارین این گفتگو رو انجام میدین



نمی دونین دنبال جواب کدوم سوال مهم هستین



ترسی از پرسیدن هیچ کدوم از سوالاتون نداشتین



جوابی گرفتین که انتظارش رو نداشتین با این حال تاثیری روی ایده تون نداشته

علائم یادداشت برداری



نیازمند پیگیری و بررسی بیشتر



راه حل موقت و فعلی که معمولاً شکسته بسته هست (علامت دور زدن مساله)



پول، بودجه یا روند خرید



مانع



خجالت زده



عصبانی



هیجان زده



اشاره به فرد یا شرکتی مشخص



پیشینه یا زمینه (علامت کوهی در فاصله دور)



مشکل یا درد (علامت صاعقه)



درخواست ویژگی یا معیار خرید



هدف یا کاری که باید انجام بشه (علامت یه دروازه فوتبال هست)

نشونه های اینکه شما اصراری بر تعهد و پیشروی ندارین



مشتری هیچ چیز با ارزشی رو متعهد نشده



تموم کردن جلسه ی معرفی محصول با یه تعریف و تمجید



تموم کردن جلسه معرفی محصول بدون اینکه قدم بعدی مشخص باشه



ملاقات هایی که «خوب پیش رفت»



یه سری مشتری های احتمالی زامبی وار



### ضعف

کجا گیر کردین و چطور میتونن بهتون کمک کنن. با این کار نشون میدین که دنبال تلف کردن وقتشون نیستین.



### چارچوب

الان کجای کار هستین و دنبال چی میگردین



### چشم انداز

یه جمله ی کوتاه درباره اینکه چطور می خواین دنیا رو بهتر کنین



### درخواست کمک

خیلی مستقیم بگین که چه کمکی نیاز دارین



### هندونه دادن

هندونه زیر بغلشون بذارین و نشون بدین که چرا فکر میکنین فقط اونا میتونن در این مورد کمک تون کنن.



سوال بزرگی که موقع آماده شدن واسه جلسه باید پرسین

«از این آدم ها می خوایم چی یاد بگیریم؟»



این برگه تقلب حتما باید در کنار کتاب اصلی استفاده بشه!