

ARKUSZ

Jakie pytania mogę zadać handlowcu w celu zbierania informacji istotnych do marketingu?

Sytuacja wyjściowa

1. Czym dokładnie się zajmuje lub czym zajmował się przed podjęciem decyzji o franczyzie?
2. Czy prowadzi własną firmę? Jeśli tak – w jakiej branży i od jak dawna?
3. Czy jest zatrudniony na etacie? Jeśli tak – w jakiej branży i na jakim stanowisku?
4. Jak opisałby swoją obecną sytuację finansową – czy jest stabilna, czy szuka nowych źródeł dochodu?
5. Co go nie satysfakcjonowało w dotychczasowej pracy lub biznesie?
6. Czy miał wcześniej jakieś doświadczenie z branżą fitness – jako klient, pracownik lub właściciel?
7. Czy szukał alternatywnych modeli biznesowych przed trafieniem na fit+?
8. Jakie były jego główne motywacje do szukania nowego biznesu – czas, pieniądze, niezależność?
9. Czy ma rodzinę lub bliskich, którzy wspierali go w tej decyzji?
10. Czy jest to dla niego pierwszy biznes, czy ma już doświadczenie jako przedsiębiorca?

Research / Jak zbierał informacje

1. Skąd w ogóle dowiedział się o fit+? (reklama, webinar, znajomy, internet?)
2. Jak długo trwał jego proces decyzyjny – od pierwszego kontaktu do podpisania umowy?
3. Czy rozmawiał z innymi franczyzobiorcami fit+ przed podjęciem decyzji? Jeśli tak – z kim i co usłyszał?

4. Czy odwiedził któryś z działających klubów fit+? Jakie były jego wrażenia?
5. Jakie pytania zadawał najczęściej podczas rozmów z handlowcem?
6. Co sprawdzał samodzielnie – np. liczby, lokalizację, konkurencję, internet?
7. Czy porównywał fit+ z innymi systemami franczyzowymi? Jeśli tak – z jakimi?
8. Co było dla niego największą niewiadomą lub wątpliwością podczas researchu?
9. Czy konsultował się z kimś – z rodziną, księgowym, doradcą biznesowym?
10. Co ostatecznie rozwiązało jego ostatnie wątpliwości i przekonało go do działania?

Dlaczego fit+, a nie konkurencja

1. Jakie inne opcje rozważał przed wyborem fit+?
2. Co w modelu fit+ od razu przykuło jego uwagę jako coś wyjątkowego?
3. Czy miał wcześniej doświadczenie z inną franczyzą lub rozważał jej zakup?
4. Co w koncepcji "bez personelu" było dla niego kluczowym argumentem?
5. Jak oceniał relację franczyzodawca–franczyzobiorca w porównaniu do innych systemów?
6. Czy wyniki istniejących klubów fit+ miały wpływ na jego decyzję? Jeśli tak – jakie konkretnie liczby go przekonały?
7. Czy ważna była dla niego skala sieci – ponad 300 klubów w Europie?
8. Co powiedział wprost, gdy zapytałeś go, dlaczego wybrał fit+ a nie inny koncept?
9. Czy były jakieś cechy fit+, które początkowo go odstraszały, ale ostatecznie nie okazały się problemem?
10. Gdyby miał wymienić jeden główny powód wyboru fit+ – co by powiedział?

Cytat z terminu podpisania umowy

1. Co powiedział zaraz po podpisaniu umowy – pierwsza reakcja, pierwsze zdanie?
2. Czy powiedział coś, co zaskoczyło cię lub zostało ci w głowie?

3. Jak opisał swoje odczucia po podjęciu decyzji – ulga, ekscytacja, spokój?
4. Czy odniósł się do przyszłości – co chce osiągnąć, jak wyobraża sobie swój klub?
5. Czy powiedział coś o tym, jak długo zwlekał z tą decyzją i dlaczego?
6. Czy skomentował coś konkretnego w samej umowie lub procesie?
7. Czy wspomniał o kimś bliskim – partnerze, rodzinie – i jego reakcji na tę decyzję?
8. Czy nawiązał do swoich poprzednich doświadczeń biznesowych lub zawodowych?
9. Czy powiedział coś, co mogłoby przemówić do innych osób rozważających fit+?
10. Gdybyś miał przytoczyć jedno zdanie z całego spotkania, które najlepiej oddaje jego nastawienie – jakie by to było?

Czy są jakieś szczególne informacje, które chciałbyś jeszcze dodać?

1. Czy jest coś w tej osobie lub jej historii, co wyróżnia ją spośród innych franczyzobiorców, których do tej pory pozyskaliśmy?
2. Czy podczas rozmów lub przy podpisaniu umowy wydarzyło się coś nieoczekiwanego – pozytywnego lub negatywnego?
3. Czy nowy franczyzobiorca wyraził jakieś obawy, które udało się rozwiązać dopiero na późnym etapie procesu?
4. Czy jest coś w jego profilu lub historii, co mogłoby być szczególnie interesujące dla naszej grupy docelowej w mediach społecznościowych?
5. Czy proces sprzedaży w tym przypadku przebiegał inaczej niż zwykle – jeśli tak, to w jaki sposób?
6. Czy nowy franczyzobiorca wspomniał o planach na przyszłość – np. kolejny klub, konkretna lokalizacja, konkretny termin?
7. Czy jest jakiś szczegół z jego drogi do decyzji, który nie pojawił się w poprzednich pytaniach, ale warto go odnotować?

8. Czy franczyzobiorca wyraził gotowość do wystąpienia w materiałach marketingowych – np. w video testimonial lub rozmowie z potencjalnym partnerem?
9. Czy jest coś, czego marketing powinien być świadomy przy tworzeniu posta – np. coś, czego nie należy publikować lub o czym należy wspomnieć ostrożnie?
10. Czy chciałbyś przekazać działowi marketingu jakąś ogólną obserwację z tego procesu sprzedaży, która mogłaby pomóc w przyszłości?