



SALG & SELVINDSIGT

Købsledelsens faciliterende spørgsmål

Et faciliterende spørgsmål er et spørgsmål, der hjælper kunden med selv at få **klarhed** over **hvorfor** en ændring giver **mening**, hvad de **gør** i dag, og hvad der **konkret** skal være **anderledes**.

Spørgsmålet **flytter** samtalen fra **snak** om løsninger til en **tydelig** beslutning **baseret** på **kundens** egne **kriterier**, **barrierer** og ønskede **resultater**.

Med andre ord: Et faciliterende spørgsmål er et **åbent** spørgsmål, der **hjælper** kunden med at **forstå** sig selv, sin **situation** og sine **behov** – **uden** at sælgeren forsøger at **overbevise** eller **presse** mod et **bestemt** produkt.

Spørgsmålene fungerer som en slags **kognitiv** guide, der **leder** kunden gennem **sin** egen **tankeproces** frem mod en **afklaret** beslutning.

De faciliterende spørgsmål (niveau 1-7): **Flytter** samtalen fra **årsag** gennem nuværende praksis til **ideel** løsning, **fiasko**-scenarie og **prioritering**.

Niveau 1: Årsag

- **Hvorfor**/Hvad er årsagen?
- Hvorfor **ændre** noget?
- Hvad fik jer til at **kigge** på dette **nu**?
- Hvad er **baggrunden** for, at vi **taler** om det i **dag**?
- Hvilken **situation** har **ført** jer **hertil**?

Niveau 2: Nuværende praksis og timing

- Hvad **gør** du/I **nu**?
- Hvorfor **gøre** det **nu**?
- Hvordan **løser** I det i dag?
- **Hvad** har I **prøvet** indtil **nu**?
- **Hvorfor** er **tidspunktet** rigtigt lige **nu**?

Niveau 3: Det, der virker

- Hvad virker **godt**?
- Hvad er I **tilfredse** med?
- Hvad **fungerer** ved jeres **nuværende** løsning?
- Hvad skal I **holde fast** i?
- Hvad må vi aldrig **ødelægge** ved en ændring?



SALG & SELVINDSIGT

Købsledelsens faciliterende spørgsmål

Niveau 4: Gap og forbedring

- Hvad kunne være **bedre**?
- **Hvad** ville I **lave om**, **hvis** I kunne?
- Hvor ser I de **største** udfordringer?
- Hvad **frustrerer** jer **mest** ved den **nuværende** situation?
- Hvis I kun kunne ændre **én** ting, **hvad** ville det **være**?

Niveau 5: Alternativ og ideel løsning

- Hvis du skulle **skifte**, hvad skulle det så **være til**?
- **Beskriv** den **perfekte** løsning!
- **Hvordan** ser den **ideelle** fremtid ud for jer?
- Hvis **alt** var muligt, **hvordan** ville I så **gøre** det?
- Hvad **drømmer** I om, at **løsningen** skal **kunne**?

Niveau 6: Fiasko-scenarie og succeskriterie

- Hvis **købet** er en fiasko, **hvorfor**?
- **Hvornår** ved I, at I har **valgt** den **rette** løsning?
- **Hvad** ville få jer til at **fortryde** købet om 6-12 måneder?
- Hvordan **måler** I, **om** det er en **succes**?
- **Hvad** vil føre I bliver **skuffede** over **resultatet**?

Niveau 7: Prioritering og alternativ investering

- Hvor **meget** vil du **købe** dette i forhold til noget **andet**, du kunne **købe**?
- Hvis I skulle bruge **tid** og **penge** på noget **andet**, hvad **ville** det **være**?
- Hvad **konkurrerer** dette køb med **internt** hos jer?
- Er der andre **projekter**, der er **vigtigere** lige nu?
- Hvor **højt** prioriterer I dette i forhold til andre **investeringer**?



SALG & SELVINDSIGT

Købsledelsens faciliterende spørgsmål

Unikke Beslutnings Punkter: UBP (niveau 8-12): Afklar den konkrete beslutningsramme – budget, risiko, krav, ansvar og prioritet – før løsninger præsenteres.

Niveau 8: Generel beslutning og ramme

- Hvad er den **generelle beslutning** i forhold til **forandring**?
- Hvad er **budget/investeringen**? Minimum/maksimum eller cirka?
- Er I klar til at **træffe en beslutning**?
- **Hvem** skal **godkende** dette?
- Hvad er jeres økonomiske **råderum**?

Niveau 9: Risiko og gevinst

- Hvad kan gå **galt**? Føre til **fiasko**?
- Hvad kan gå **godt**? Føre til **succes**?
- Hvilke **risici** ser I ved at **gøre** dette?
- Hvad er **gevinsten**, hvis det **lykkes**?
- Hvad er **konsekvensen**, hvis I **intet** gør?

Niveau 10: Ønske og resultatkrav

- Hvad vil I **konkret** have?
- Hvad skal **resultaterne** af **nyt** være? Så konkret som muligt!
- Hvilke **krav** er **ufravigelige**?
- Hvad er "nice to have" versus "need to have"?
- Hvordan ser **succes** ud for jer om **12 måneder**?

Niveau 11: Ansvar, implementering og timing

- **Hvem** har **ansvaret** for **hvad**? Internt/eksternt
- **Hvordan** skal det "nye" **gøres/implementeres**?
- **Hvornår** skal det **gøres**?
- **Hvem** skal **involveres** i **processen**?
- Hvad er jeres **tidslinje**?

Niveau 12: Prioritering af beslutningen

- Hvilken **beslutning** vil have det største **potentiale** ift. de ønskede **resultater**?
- Hvad er det **vigtigste** for jer i denne **beslutning**?
- Hvis I kun kunne **vælge én ting**, hvad ville det **være**?
- Hvad vejer **tungest** – **pris**, **kvalitet** eller **hastighed**?