

Creșterea afacerii tale OptiPets se bazează pe conversații. Conectează-te cu oameni care iubesc animalele, ghidează discuțiile către cei care doresc o viață mai bună pentru animalele lor și invită persoanele interesate de beneficiile pe care le oferă OptiPets atât pentru ele, cât și pentru animalele lor.

CONNECTEAZĂ-TE

GHIDEAZĂ

INVITĂ

Extinde-ți influența

- Începe conversații cu oameni care iubesc animalele.
- Creează relații prin conversații semnificative.
- Conectează-te cu ceea ce contează pentru ei și du conversația și relația la nivelul următor.

Dezvoltă-ți relațiile

- Folosește conversațiile pentru a afla ce este important pentru ei în legătură cu animalele lor.
- Dezvoltă relația cu discuții care îi ghidează către informațiile pe care le cauți.
- Direcționează conversațiile și relațiile către următorul pas.

Extinde-ți impactul

- Folosește conversațiile pentru a avea un impact asupra vieții animalelor de companie și a stăpânilor lor.
- Aprofundează relațiile cu discuții care arată că îți pasă cu adevărat!
- Invită-i să experimenteze diferența oferită de pawTree.

Trei tipuri de întrebări conversaționale

1. Întrebări de tip Da/Nu
2. Întrebări deschise
3. Întrebări de clarificare

Întrebările de tip Da/Nu își pot avea rolul, dar trebuie folosite cu moderație deoarece, odată ce s-a răspuns, conversația se poate încheia rapid. Este nevoie de o întrebare de continuare pentru a menține dialogul.

Întrebările deschise sunt excelente pentru a menține conversația vie, mai ales dacă urmezi răspunsul cu o întrebare conexasă. Fii curios!

Întrebările de clarificare sunt utile pentru a arăta un interes mai mare și pentru a restrânge modul în care poți ajuta.



Folosirea întrebărilor pentru a crea conversații

Pentru unii, inițierea conversațiilor vine natural, în timp ce pentru alții, întrebările de început pot fi un ajutor valoros. De aceea am creat o Fișă de conversații, plină de întrebări frecvent folosite de liderii noștri de top pentru a începe și menține discuțiile.

Folosește aceste întrebări în interacțiunile față în față sau telefonice. Începe dialogul cu aceste întrebări și, pe măsură ce conversația și relația progresează, răspunde autentic. Dacă ajungi la un punct de tranziție, introduce o nouă întrebare pentru a menține relația.

CONVERSAȚII PE SOCIAL MEDIA: Deși aceste întrebări sunt grozave pentru a iniția conversații față în față, ele pot fi folosite și pentru a te conecta cu oamenii pe rețelele sociale și pentru a muta discuția către o conversație mai personală, fie offline, fie prin mesagerie.

CREAREA UNEI CONVERSAȚII DINTR-O AFIRMAȚIE: Uneori, începem conversațiile prin împărtășirea unor povești personale sau mărturii. Alteori, oferim o soluție sub forma unei afirmații. Întrebările simple pot menține conversația activă. Iată câteva exemple utile:

- Sună bine?
- Ce părere ai?
- Funcționează pentru tine?
- Este altceva de adăugat?
- Există un moment mai potrivit pentru tine?
- Ce întrebări ai pentru mine?
- Ești gata să mergem mai departe?

Sfat pentru succes: Scopul este să ajungi la etapa de invitație în conversație. Potențialul client poate spune „da” sau „nu” și ambele răspunsuri sunt corecte! Amintește-ți, construiești o relație, nu încerci să convingi pe cineva să cumpere ceva. Un „da” înseamnă că persoana este pregătită să ducă relația mai departe, iar un „nu” indică doar că nu este momentul potrivit, dar relația poate continua.

Gândește-te la acest proces ca la „Crearea de noi prieteni.” Începi să vorbești cu oamenii despre cât de mult iubești animalele, la fel cum ai iniția o conversație cu cineva care împărtășește aceleași interese, cum ar fi un joc video sau un sport. Folosește întrebările de tip Da/Nu cu moderație sau pentru a începe o conversație. Întrebările deschise sunt mai potrivite pentru discuții mai profunde, permițând răspunsuri mai nuanțate.

SOCIAL MEDIA: Aceste întrebări sunt ideale și pentru conectarea cu proprietarii de animale de companie și inițierea conversațiilor pe rețelele sociale.

- Postează o întrebare pentru a obține răspunsuri în comentarii.
- Răspunde la comentarii cu o întrebare de conectare sau o întrebare ghidată pentru a aprofunda conversația.
- Mută discuția într-un mesaj privat pentru a o face mai personală.

Întrebări DA/NU	Întrebări deschise	Întrebări de clarificare
Ai animale de companie?	Spune-mi mai multe despre animăluțele tale	Acesta este primul tău animal de companie sau ai avut întotdeauna animale în jur?
Ai unul sau mai multe animale de companie?	Cum ți-ai găsit animalul de companie sau cum te-a găsit el pe tine?	Te-ai gândit vreodată să mai iei un alt animal de companie? Dacă da, ce animal ai alege?
Îmi poți arăta o poză cu animalele tale de companie?	Cum ai ales numele animalului tău de companie?	Ce rasă este animalul tău de companie?
Animalele tale de companie au obiceiuri ciudate sau amuzante?	Animalul meu face ceva foarte amuzant. Ce obiceiuri ciudate sau haioase are animăluțul tău?	Care este cel mai amuzant lucru și cel mai enervant lucru pe care îl face animalul tău de companie?
Îți sărbătorești ziua de naștere a animalului sau ziua în care l-ai adoptat?	Care este activitatea ta preferată pe care o faci cu animalul tău de companie? Întotdeauna caut idei noi!	Care sunt locurile tale preferate din oraș unde poți merge cu animalul de companie?
Ce fel de animal de companie ai acasă?	Cum arată ora mesei pentru animalul tău de companie?	Care este cel mai amuzant sau memorabil moment pe care l-ai avut cu animalele tale de companie?
AFACERI: Economia actuală a fost o provocare pentru mine. Și pentru tine?	AFACERI: Care sunt câteva dintre modalitățile prin care ai fost nevoit să reduci cheltuielile în această economie dificilă?	AFACERI: Care este un lucru de pe lista ta de dorințe pe care l-ai face dacă banii nu ar fi o problemă?

Este ca și când ai ajuta un prieten. După ce ai legat o prietenie nouă și discutați despre animale de companie, îi poți ajuta să vadă cum să le facă mai fericite și mai sănătoase. Un mod de a menține conversația este să urmezi un răspuns cu afirmația „Spune-mi mai multe despre asta.” Ascultă cu atenție și caută lucruri la care îi poți invita să încerce soluții.

SOCIAL MEDIA: Aceste întrebări de ghidare pot fi utile și pentru postările care conectează oamenii pe rețelele sociale.

- Răspunde la comentarii cu o întrebare suplimentară, având ca scop mutarea conversației într-un mesaj privat pentru a face discuția mai personală.

Întrebări DA/NU	Întrebări deschise	Întrebări de clarificare
Ai avut vreodată o problemă sau provocare cu animalul tău de companie pentru care a trebuit să cauți ajutor pe internet sau să întrebi un veterinar?	Care este cel mai provocator lucru în îngrijirea animalului tău de companie?	Ce produse ai încercat care nu au reușit să rezolve o nevoie a animalului tău?
Ai întâmpinat provocări în îngrijirea animalului tău de companie?	Ce ți-ai dori să fie mai ușor în îngrijirea animalului tău de companie?	Care este un lucru pe care ai vrut mereu să-l îmbunătățești în sănătatea sau fericirea animalului tău, dar nu ai reușit încă să găsești o soluție?
Ai avut vreodată dificultăți în a găsi produsele potrivite pentru nevoile specifice ale animalului tău?	Care este cea mai mare îngrijorare pe care o ai legată de dieta și nutriția animalului tău?	[partajează lista de probleme] Recunoști vreuna dintre aceste probleme? [urmează] Pe care dintre ele ți-ai dori să o rezolvi?
Ești interesat sau deschis la o abordare mai sănătoasă pentru îngrijirea animalului tău de companie?	Cum decizi ce este cel mai bun pentru sănătatea animalului tău?	Ce alternativă naturală la medicamente sau diete prescrise te intrigă?
Am învățat recent câteva lucruri interesante despre nutriția și sănătatea animalelor de companie. Ai vrea să afli mai multe?	Ai îngrijorări legate de ingredientele din hrana pentru animale de companie?	Când vine vorba de a face ce este mai bine pentru animalul tău, pe ce subiecte ți-ai dori să primești mai multe îndrumări?
AFACERI: Am auzit că ai menționat că ești în căutarea unei a doua surse de venit. Pot să îți împărtășesc cum am reușit să rezolv această nevoie?	AFACERI: Ce soluții ai încercat pentru a acoperi diferențele din provocările economice actuale?	AFACERI: Odată cu creșterea costului vieții, îți reduci calitatea vieții sau cauți modalități de a obține venituri suplimentare?

Pe măsură ce ghidezi conversațiile, vei descoperi cum soluțiile pawTree pot răspunde nevoilor lor. Acum, este momentul să treci de la etapa de ghidare la cea de invitație. Aceste întrebări pot facilita tranziția de la ghidare la invitație...

Întrebări DA/NU	Întrebări deschise	Întrebări de clarificare
Pot să îți arăt un video care prezintă o soluție pentru acea problemă?	Am un video pe care aș vrea să ți-l arăt și care prezintă o soluție pentru acea problemă. Îl pot trimite prin text, messenger sau email. Cum ai prefera?	Despre care problemă ai vrea să afli mai multe soluții? Aș vrea să îți trimit un video scurt.
Aș vrea să te ghidez prin sondajul nostru despre nutriția animalelor de companie pentru a vedea ce recomandări ar putea face pentru animalul tău. Ai câteva minute acum pentru asta?	Aș vrea să te ghidez prin sondajul nostru despre nutriția animalelor de companie pentru a vedea ce recomandări ar putea face. Când ar fi un moment potrivit pentru tine? Durează doar câteva minute.	Avem un profil pentru animale de companie care folosește informațiile tale și oferă recomandări pentru îmbunătățirea sănătății și calității vieții animalului tău. Ce te interesează legat de sănătatea animalului tău?
Am vrut să iau legătura cu tine pentru a discuta despre video-ul pawTree pe care l-am trimis. Există aspecte despre pawTree care te intrigă?	Am vrut să discutăm despre video-ul OptiPets pe care l-am împărtășit. La ce întrebări pot să îți răspund?	Revin cu un mesaj despre video-ul pe care l-am împărtășit. Ce informații ți s-au părut utile?
Dacă aș avea o soluție fără riscuri, adică poți returna produsul și îți primești banii înapoi, ai fi dispus să încerci o nouă hrană pentru animale/recompense/alt produs?	Ai vrea să afli cum poți face ca hrana sau suplimentele animalului tău să fie plătite integral?	Dacă aș avea o soluție fără riscuri, adică poți returna produsul pentru a-ți primi banii înapoi, ce produs ai fi cel mai curios să încerci pentru nevoile animalului tău?
AFACERI: Vreau doar să verific dacă ai avut ocazia să vizionezi prezentarea OptiPets pe care am împărtășit-o. Ești entuziasmat să începi?	AFACERI: Vreau doar să verific dacă ai avut ocazia să vizionezi prezentarea OptiPets pe care am împărtășit-o. La ce întrebări pot să îți răspund?	AFACERI: Revin cu un mesaj despre prezentarea OptiPets pe care am împărtășit-o. Ce te-a surprins cel mai mult la ea?

Treci la întrebările de invitație imediat ce conversațiile tale de ghidare au relevat o soluție pe care OptiPets o oferă și de care au nevoie. Nu aștepta ca ei să întrebe despre achiziție; în schimb, invită-i proactiv să exploreze o soluție care îi interesează și pe care ar dori să o încerce.

Imaginează-ți acest proces ca și cum „îți inviți prietenul să se joace”. După ce ai ajutat prietenul să vadă cum poate face animalele mai fericite, îl inviți să încerce niște produse interesante pentru animale, exact cum ai invita un prieten să încerce un joc video nou sau să se alăture unei echipe sportive împreună cu tine.

SOCIAL MEDIA: Aceste întrebări de invitație pot fi uneori adaptate pentru postările pe rețelele sociale.

- Lasă un emoji dacă vrei un video despre cum să...
- Lasă un gif dacă ești curios despre...
- Ridică mâna în comentarii dacă vrei să faci un sondaj de nutriție pentru animalul tău...

Întrebări DA/NU	Întrebări deschise	Întrebări de clarificare
Am un cod de reducere la prima comandă. Este valabil doar pentru această comandă, așa că poți încerca diverse produse și să economisești în același timp. Toate produsele vin cu o garanție de satisfacție 100%, așa că este o ocazie excelentă de a le testa. Spune-mi dacă vrei codul. Îți pot arăta, de asemenea, cum să obții transport gratuit la această comandă.	Am un cod de reducere la prima comandă. Este valabil doar pentru această comandă, astfel încât poți încerca diverse produse și economisi în același timp. Totul vine cu o garanție de satisfacție 100%, așa că este o ocazie excelentă de a încerca produsele. Îți pot arăta și cum să obții transport gratuit. Cum te pot ajuta să începi?	Dacă ești gata să încerci acest/aceste produs(e), am un cod de reducere la prima comandă, care vine cu o garanție de satisfacție 100%. Îți pot arăta și cum să obții transport gratuit pentru această comandă. Putem face setarea online acum sau putem stabili un moment potrivit pentru tine. Ce funcționează cel mai bine pentru tine?
AFACERI: Sunt entuziasmat să te ajut să începi! Îți pot arăta cum să economisești bani la prima ta comandă, dar înainte să fac asta, ești curios să afli cum procedez eu și cum poți câștiga și tu un venit suplimentar?	AFACERI: Am auzit că ai menționat bugetul ca o problemă. Îți pot arăta cum să economisești bani ca și client, dar mi-ar plăcea să îți arăt și cum poți obține mâncare gratuită făcând ceea ce fac eu. Când ar fi un moment potrivit să îți arăt cum funcționează?	AFACERI: Sunt entuziasmat să te ajut să începi! Avem două opțiuni: poți deveni client și îți pot arăta cum să economisești la comanda ta, sau, dacă ești interesat să câștigi un venit suplimentar, te pot ajuta să începi cu doar 0\$. Ce opțiune ți se potrivește cel mai bine?

CONEXIUNE

Ai un animal de companie?

Da!

Spune-mi mai multe despre el

Ascultă răspunsul lor și adună informații.

GHIDARE

Ce ți-ai dori să fie mai ușor în îngrijirea animalului tău?

Ascultă răspunsul lor și formulează întrebarea corespunzătoare.

Ofer un chestionar pentru animale care preia informațiile pe care le-ai împărtășit și sugerează soluții prin nutriție. Ai vrea să încerci și să vezi ce recomandă?

Sună interesant, sigur!

sau

Nu cred că am nevoie de asta.

Grozav. Putem face asta pe telefonul tău dacă ai 5 minute. Hai să începem!

Scoate telefonul, tableta sau laptopul și parcurge profilul împreună cu ei.

INVITARE

Hai să sortăm aceste produse recomandate și să decidem dacă dorești să începi cu unele, toate sau niciuna dintre soluțiile listate.

Am un cod de reducere valabil doar pentru primele comenzi, deci este o ocazie excelentă de a economisi în timp ce încerci mai multe produse.

Îți pot arăta și cum să obții transport gratuit. Totul vine cu o garanție de satisfacție 100%, deci este o oportunitate bună de a testa lucruri noi. Cum te pot ajuta să începi?

Versiune pentru conversație pe rețelele sociale

Această conversație de conectare pe social media ar putea fi o postare de genul „Povestește-mi despre animalul tău.”

Răspunde comentariilor lor cu o frază simplă sau emoji-uri potrivite.

Identifică un punct specific din comentariu și pune o întrebare de continuare naturală, în privat, prin mesaj direct (DM).

Versiune pentru conversație pe rețelele sociale

Odată ce ai trecut la mesaje private sau text, menține fluxul conversației așa cum ai face în persoană sau la telefon. Totul trebuie să fie o discuție naturală, nu o situație în care încerci să convingi pe cineva.

Nicio problemă. Am un video pe care mi-ar plăcea să ți-l trimit și care oferă o soluție pentru problema de care ai menționat. Îl pot trimite prin SMS, messenger sau email. Cum preferi?

Prin SMS

1-2 zile mai târziu: Revin în legătură cu acel video pe care ți l-am trimis. Ce informații ți s-au părut utile?

Ascultă răspunsul lor și determină dacă mai este necesară vreo informație suplimentară sau nu.

INVITARE

Treci către invitație: Am discutat mult despre cum te poate ajuta OptiPets. Am un cod care oferă o reducere la prima ta comandă. Este valabil doar pentru această comandă, așa că poți încerca diverse produse și să economisești în același timp. Totul vine cu o garanție de satisfacție 100%, deci este o oportunitate excelentă de a testa produsele. Cum te pot ajuta să începi?