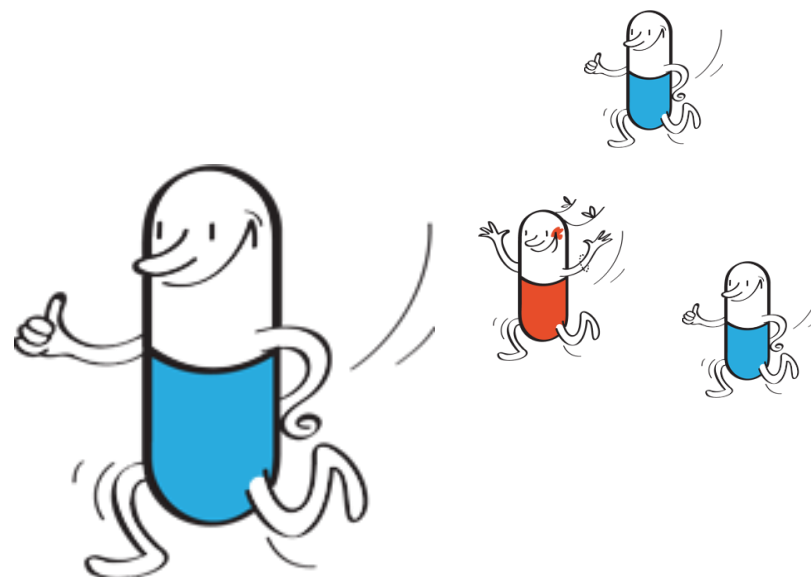
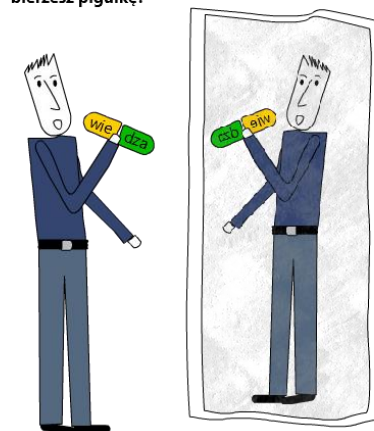


Nieustannie rozwijamy się,
by móc rozwijać innych...

Pigułka wiedzy, wiedza w pigułce...



Kto kontroluje w jaki sposób
bierzesz pigułkę?



#119 Diagnoza pre-mortem

Promieniejesz!

Tak!
Bo z sukcesem
zastosowałam
"diagnozę pre -
mortem"

1

Znam diagnozę
post-mortem I raczej mało
promiennie mi
się kojarzy

No tak, analiza
powodów śmierci
raczej nie jest miła

Ale w "diagnozie pre-mortem"
chodzi o to by najpierw przewidzieć
sytuację dramatyczną, a potem
określić sposoby zapobieżenia jej.

2

A, to taka
analiza ryzyka?

Dokładnie
tak.
Tylko zamiast wyobrażać
sobie sukcesu a potem
myśleć co się może nie
udać, wyobrażasz sobie
porażkę

I potem tworzysz
rozwiązania, które jej
mają zapobiec

3

Taką analizę możesz robić
do wdrażania nowych
produktów, procesów

Ale ja zastosowałam ją
do rozwiązania konfliktu
z klientem.

4

Zwykle bym się zastanawiała jakie rozwiązania zadowolą klienta

Jakie jednocześnie będą sensowne dla naszej firmy



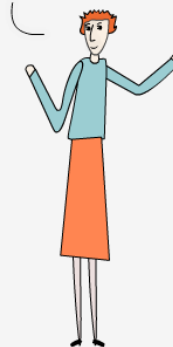
1

A tym razem wyobraziłam sobie, że poszło fatalnie

Że klient podał nas do sądu z powodu niedotrzymania warunków...
Że wdaliśmy się z nim w spór, który kosztował nas krocie...

Że na dodatek straciliśmy wizerunkowo, bo oczernił nas przed innymi klientami

I że...



2

Daj spokój!
To brzmi przerażająco!

To bytoby przerażające, gdyby się wydarzyło.

Na razie byto tylko trochę stresujące, bo to tylko wyobrażenia.



3

Potem razem z zespołem siedliśmy i szukaliśmy rozwiązań.

Jakie warunki są kluczowe dla klienta...

Rozmawiałam z naszymi prawnikami

Poświęciliśmy dużo czasu też na rozmowy z innymi klientami, by upewnić się czy u nich wszystko jest w porządku.



4

No i jak?



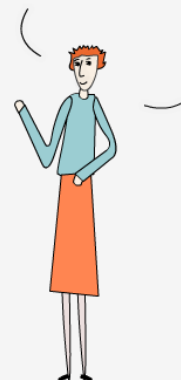
Klient użył przynajmniej pięciu argumentów, które przewidzieliśmy!



Dokładnie wiedziałam co mu powiedzieć

1

Wyobraź sobie, że zadzwonił nawet do innego klienta, by źle o nas mówić!



Ale tamten powiedział mu, że on jest bardzo zadowolony!

2

No ale jak się skończyło?



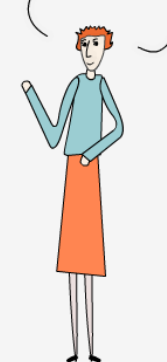
Wiesz, pewne rzeczy mogliśmy zrobić lepiej na początku. Ale on też zaniedbał kilka spraw.



Teraz ustaliliśmy co my zrobimy dodatkowo za free, a za co on jednak zapłaci.

3

A ja promienieję, bo jeszcze nigdy nie zatawiałam tak trudnej sprawy w tak spokojny sposób!



Zamiast się stresować, gdy klient wrzucił kolejny trudny argument, byłam dumna, że przewidzieliśmy go!

Nawet miałam taką myśl - ej no, zaskocz mnie! A tu nic!

4



tydzień później

Poszedłem po podwyżkę!

I co?

Fatalnie!

Powiedziałem, że chcę podwyżkę...

A on się zgodził!

To gdzie jest to fatalnie?

Odowiedziałem mu, że jeśli nie zmieni zdania, to nie wezmę tego kluczowego projektu.

Tak jak się przygotowałem w ramach "diagnozy pre-mortem..."

yy, chyba za dobrze się przygotowałeś...

1

2

3

4



dobry trener

Chcesz powiedzieć, że pigułka Ci się podobała?

Masz pytanie?

Napisz:
kontakt@dobrytrener.pl

A może chcesz powiedzieć, że pigułka Ci się bardzo podobała?



Łap pigułkę...

