

## MAUZO 6; ULIZA MASWALI ZAIDI.

Karibu kwenye somo jingine katika mfululizo wa masomo yetu ya mauzo. Masomo yanayotupa maarifa na mbinu za kuweza kufanya mauzo zaidi kwenye biashara zetu. Na siyo tu mauzo kwa ajili ya manufaa kwetu, bali mauzo yenye manufaa kwa wateja wetu.

Mchakato mzima wa mauzo ni kupata haki na uhalali wa kumpa mteja mapendekezo ambayo atayasikiliza na kuyafanyia kazi. Huo ndiyo msingi wa mauzo ambao wengi huwa hawaujui au kuuzingatia, kitu kinachowakwamisha kushindwa kuuza.

Jambo muhimu sana la kuendelea kujikumbusha kuhusu mauzo ni kwamba wateja hawanunui kwa sababu zetu wauzaji, bali wananunua kwa sababu zao wenyewe. Hivyo kumlazimisha mteja anunue, hata kama una ushawishi kiasi gani huwa haifanyi kazi. Ila kumfanya mteja aamue mwenyewe kununua ina nguvu kubwa.

Utaweza kumfanya mteja aamue mwenyewe kununua kama utamjua kwa undani, kujua maslahi yake na nini hasa anachotaka. Na utaweza kumjua mteja kwa undani kama utafanya kitu kimoja; kumuuliza maswali zaidi.

Hilo ndiyo tunakwenda kujifunza kwenye somo hili, jinsi ya kuuliza maswali zaidi kwa wateja ili kuweza kuwa na ushawishi kwao na wanunue kile ambacho tunakiuza.

### *Nguvu ya kuuliza maswali.*

Kwenye mazungumzo yoyote ya mauzo, anayeongea sana ndiye ambaye huwa anaishia kushindwa. Hiyo ina maana kwamba kama mtu wa mauzo ndiye anayezungumza sana basi atashindwa kuuza. Na kama mteja ndiye anayezungumza sana, atashawishika kununua.

Sasa ili umfanye mteja aongee sana kwenye mauzo, ipo njia moja tu ya kufanya hivyo, ambayo ni kumuuliza maswali. Kwa sababu wewe ndiye umeenda na ajenda kwa mteja, hawezi kuwa na vitu vingi vya kuongea. Ila unapomuuliza maswali na akayajibu, anajikuta akiongea sana kitu kinachomfanya awe rahisi kushawishika. Watu wengi wa mauzo wamekuwa wanashindwa kuwashawishi wateja kwa sababu wanaishia kuongea sana.

Nguvu nyingine ya maswali ipo kwenye kumfanya mteja aweke umakini kwenye mazungumzo mnayofanya. Unapozungumza na mteja na wewe ukawa ndiyo mwongeeaji mkuu, mteja anaweza asiweke umakini kwenye kile unachoongea. Kwani tayari ana mambo mengine yanayomsumbua kwenye maisha yake, atakuwa anayafikiria zaidi hayo. Hivyo unaweza kujieleza sana, akawa anakuitikia lakini hasikilizi kwa umakini. Unapopunguza kuongea wewe na ukamuuliza mteja maswali, katika kuyajibu inabidi aweke umakini kwenye kile anachoongea, kitu ambacho kinafanya awe rahisi kushawishika.

Nguvu nyingine ya maswali ipo kwenye udhibiti. Kwenye mazungumzo ya mauzo, anayeuliza maswali ndiye anayekuwa na udhibiti wa mazungumzo hayo, kitu kinachomfanya awe na ushawishi zaidi. Hivyo wewe muuzaji unapokuwa mwulizaji wa maswali, unayadhibiti mazungumzo na kumpeleka mteja kule unakotaka aende, kitu ambacho kinaongeza ushawishi.

Maswali pia yanamfanya mtu ajizungumzie na kujieleza yeye mwenyewe, kitu ambacho wengi wanakipenda sana. Watu wanapenda kuzungumzia mambo yanayowahusu kuliko kusikiliza wengine wakizungumzia mambo yao. Unapowauliza wateja maswali, wanajieleza zaidi wao wenyewe, kitu kinachowafanya wajifikirie zaidi na kuwa kwenye hali ya kushawishika kwa urahisi.

Mtu anapojibu maswali ambayo unakuwa umemuuliza, anajieleza kwa kina, kitu kinachokupa nafasi ya kumjua kwa undani zaidi. Kadiri unavyomjua mtu kwa



undani ndivyo unavyoyajua maslahi yake na kile ambacho anataka sana, vitu ambavyo ukivitumia vizuri utakuwa na ushawishi kwake kununua.

Maswali pia yanamfanya mtu aweze kujijibu mwenyewe au kuona wazo fulani ni lake badala ya wewe kumpa majibu ambayo anaweza asiwe tayari kuyapokea. Watu huwa hawapendi kuona wanalazimishwa kitu, hivyo hata kama una majibu au maoni unayotaka kumpa mteja, ukimuuliza maswali yanayolenga afikiri hivyo, itakuwa na ushawishi kuliko ukimpa moja kwa moja.

Uliza maswali na sikiliza kwa makini, watu watakuambia kila unachotaka kuhusu wao na hilo kukupa uwanja mpana wa kuweza kuwashawishi wanunue kile unachouza.

### *Maswali muhimu kuuliza.*

Baada ya kuona nguvu kubwa iliyopo kwenye kuuliza maswali, hapa tunakwenda kuona baadhi ya maswali unayoweza kuwauliza wateja wako na ikasaidia katika kuwashawishi kununua. Haya ni baadhi tu ya maswali yanayoweza kukupa mwongozo, mengine zaidi utayauliza kulingana na mazungumzo yako na mteja yanavyoenda.

#### **1. Kwa nini?**

Kwa nini ni swali kuu ambalo utaliuliza mara nyingi kwa wateja wako. Kwa kila ambacho mteja anapinga au kukataa, unaweza kumuuliza kwa nini. Kwa nini inampa mtu uwanja mpana wa kujieleza. Lakini pia kwa nini inaweza kufuatiwa na kwa nini nyingine nyingi. Mtu anapojibu kwa nini moja, unaweza kumuuliza tena kwa nini kwenye hilo jibu lake. Swali kwa nini litakusaidia kumchimba mtu na kumwelewa kwa ndani.

#### **2. Unamaanisha nini?**



**AMKA**  
**CONSULTANTS**  
Your Partner In Success

Hili ni swali linalomtaka mtu atoe ufafanuzi zaidi juu ya kitu ambacho amesema. Inaweza kuwa ni pingamizi alilotoa au maoni yake ambayo yanapingana na kile unachomshawishi. Humwonyeshi kwamba siyo sahihi, bali unamtaka afafanue zaidi. Katika kufafanua kwake ndiyo anaweza kuona ni jinsi gani hayupo sahihi kwenye kile alichosema. Au kama yupo sahihi, inakupa wewe nafasi ya kumjua zaidi na kuweza kumshawishi.

### **3. Unajua nini kuhusu?**

Hili ni swali linalokupa nafasi ya kujua uelewa ambao mteja anao kwenye kitu ambacho unataka kumshawishi. Unaweza kukutana na mteja anayekataa huku akijiamini, kumwambia kwamba hajui utaharibu. Hivyo unamtaka aeleze kile anachojua juu ya hilo. Hapo atagundua wazi kwamba hana uelewa kama alivyodhani na hivyo kuwa tayari kukusikiliza.

### **4. Utajisikiaje kama?**

Swali linalogusa hisia za mteja na kumsukuma kufanya maamuzi. Kama tunavyojua, sisi binadamu huwa tunafanya maamuzi kwa hisia kisha kuyahalalisha kwa mantiki. Ili kuwashawishi wateja, lazima uweze kuingia kwenye hisia zao. Swali la utajisikiaje, litagusa hisia zao moja kwa moja na hapo kusukumwa kufanya maamuzi.

### **5. Upi utakuwa muda mzuri kwako .... ?**

Mteja anaweza kukupa ahadi kama njia ya kuachana na wewe. Ili kumnasa kwenye ahadi yake hiyo na aweze kuitekeleza, unamuuliza upi utakuwa muda mzuri kwake kwa ajili ya kile alichohadi. Hii inamfanya atenge muda kweli kwa ajili ya kile alichohadi.



**AMKA**  
**CONSULTANTS**  
Your Partner In Success

Swali jingine linaloendana na hili ni Ipi itakuwa namba nzuri kwako kukutumia taarifa? Hapa unakuwa umemwomba mteja mawasiliano yake bila ya kumpa nafasi ya kukataa. Maana ukimwambia mteja unataka mawasiliano yake, hatakuwa tayari kukupa, ila ukimuuliza namba nzuri wake, atakutajia.

### **6. Nini kinakufanya useme hivyo?**

Swali jingine muhimu la kuuliza pale mteja anapotoa mapingamizi kwenye kile ambacho unamweleza. Badala ya kumbishia au kumkubalia, unamuuliza nini kinamfanya aseme hivyo. Hapo anaweza kuwa sahihi na ukamwelewa zaidi na kuweza kumshawishi au atajiona hayupo sahihi na hivyo kukusikiliza zaidi.

### **7. Kama niki.... Je wewe uta....?**

Swali jingine la kuvuka mapingamizi, unampa mteja nafasi ya kuvuka pingamizi lake, ila unamtaka afanye maamuzi. Mfano kama nikiweza kukupunguzia bei, je utakuwa tayari kuweka oda leo? Hapo unakuwa umeondoa kikwazo chake na kumtaka afanye maamuzi.

### **8. Je ... inakutosha?**

Swali linalowasukuma wateja kuchukua idadi au kiwango kikubwa cha kile unachomuuzia. Unamuuliza tu kama kiasi anachochukua kinamtosha. Mfano je tano zitakutosha? Hilo litamfanya ajibu ndiyo zinamtosha au aone hazimtoshi na kuchukua zaidi. Pia unaweza kutumia swali hilo kukamilisha mauzo na kumsaidia mteja kufanya maamuzi kama ambavyo utaona kwenye kipengele cha chini.

### **9. Ukiacha ... je kuna kingine...?**

Mteja anaweza kukupa pingamizi moja, ukalijibu, kisha akakupa pingamizi jingine. Kwa kwenda hivyo unaweza kujikuta unatumia muda mwingi kujibu mapingamizi na bado asinunue. Kuna swali litakalokusaidia kujua kama mteja ana mapingamizi



**AMKA**  
**CONSULTANTS**  
Your Partner In Success

mengine kabla ya kumjibu. Kwa kumuuliza; Ukiacha bei, je kuna kitu kingine kinachokuzuia kununua leo? Hapo mteja atakujibu ndiyo kama kipi na hivyo utajua ni nini au atakujibu hakuna na hivyo ukivuka pingamizi hilo anafanya maamuzi.

### **10. Mwingine unayemjua mwenye uhitaji?**

Hili ni swali la kupata rufaa ya mteja, akupe mteja mwingine anayeweza kunufaika na kile unachouza. Kama mteja ameshanunua na amefurahia, muulize kama kuna mtu mwingine anayemjua mwenye uhitaji ambaye ataweza kunufaika kama yeye. Kila mteja anawajua watu ambao wanaweza kunufaika na biashara yako kama wao, hivyo kwa kuwauliza unapata nafasi ya kupewa rufaa ya watu hao.

Waulize wateja maswali zaidi na hilo litakupa nguvu kubwa ya ushawishi.

Uzuri wa maswali ni kwamba huwezi kukosea, ukiuliza vizuri, kwa unyenyekevu na kuonekana ni mtu unayetaka kujua kwa kusikiliza kwa umakini, hakuna mtu atakayekataa kujibu.

Kuuliza maswali ni kitu chenye nguvu na ushawishi mkubwa, kitumie kwenye mchakato wako wa mauzo.

### ***Kutumia maswali kujibu mapingamizi.***

Pale mteja anapokupa mapingamizi kwenye kile unachomweleza, huwa unapata msukumo wa kumkatalia kwa sababu unajua hayupo sahihi. Lakini ukishamkatalia mnaingia kwenye hali ya ubishi na haijalishi mabishano hayo yataishaje, wewe ndiye utakuwa umepotea.

Lakini pia njia ya kukubaliana na mteja kwenye mapingamizi imekuwa inafundishwa. Japo inasaidia, ila pia huwa ina kikwazo, kwani mteja akiona ameshinda kwa mapingamizi yake, inakuwa vigumu kushawishika.

Kutumia maswali kukabili mapingamizi ya mteja kunamfanya ajieleze zaidi na kupitia kujieleza kwake atagundua ni eneo gani hayupo sahihi na kuwa tayari kubadilika na hata kushawishika.

Mteja anapokupa mapingamizi usiyakatae wala kuyakubali, badala yake muulize swali ambalo litamfanya afafanue zaidi mapingamizi yake. Katika mifano ya maswali tuliyojifunza kwenye kipengele kilichopita, mengi yanalenga kwenye mapingamizi ambayo mteja anakuwa ametoa. Maswali kama Kwa nini? Unamaanisha nini? Nini kinakufanya useme hivyo? Na mengine yote yanamtaka mteja kuelezea zaidi mapingamizi yake kitu kinachokupa nafasi ya kumshawishi akubali.

### ***Kutumia maswali kukamilisha mauzo.***

Eneo jingine unaloweza kutumia maswali kwa manufaa kwenye mauzo ni wakati wa kukamilisha mauzo.

Kwenye njia hii ya kukamilisha mauzo unatumia maswali yanayompa mteja muhtasari wa kile ulichonacho kwa namna kinavyomnufaisha na mwisho anaishia kukubali. Maswali yanakuwa ni ya kujibu kwa ndiyo na anakwenda na ndiyo hizo mpaka mwisho ambapo anakuwa amekubali kununua. Pale mtu anaposema ndiyo mara nyingi, anajikuta akiendelea kusema ndiyo mpaka kwenye kukamilisha manunuzi.

Katika uwasilishaji unaotoa kwa wateja wako, panga mfululizo wa maswali ambayo utamuuliza mteja na akujibu ndiyo, kisha uende na mfululizo huo mpaka mwisho.

Pia unaweza kutumia maswali kumpeleka mteja kwenye kuamua moja kwa moja kama bado yupo njia panda. Mfano kumuuliza utachukua nyeupe au nyeusi? Hii inamfanya aone tayari ameshaamua kuchukua, kilichobaki ni kuchagua rangi.



Ukimuuliza kama anachukua au la, utazidi kumweka njia panda, lakini ukimuuliza ni kipi anachukua anajiona ameshafanya maamuzi.

Kuuliza maswali ni zana yenye ushawishi mkubwa kwenye mchakato wa mauzo, itumie kulingana na wateja unaokutana nao na mazungumzo yenu yanavyokwenda. Unapona mazungumzo hayaendi vizuri, uliza maswali zaidi na utabadili kabisa mwelekeo wa mazungumzo yenu.

### *Hatua za kuchukua.*

1. Soma somo hili kwa kina na kwa kurudia kisha andika notisi za yale uliyojifunza kwenye kijitabu chako.
2. Je umekuwa unatumia maswali pale unapozungumza na wateja kuwashawishi kununu? Ni matokeo yapi ya tofauti umekuwa unayapata kwa kutumia maswali?
3. a) Orodhesha maswali muhimu ambayo unaweza kuwauliza wateja wako na ukawafanya wajieleze vizuri, uwajue kwa undani na wawe rahisi kushawishika.
3. b) Eleza ni jinsi gani unaweza kutumia maswali hayo kuwashawishi wanunue kile unachouza?
4. Tengeneza mkakati wako wa mauzo wa **KUWAULIZA WATEJA MASWALI ZAIDI** na eleza jinsi utatumia mkakati huo kuongeza mauzo.
5. Tuma majibu ya maswali haya kwenye kundi la **TELEGRAM la Billionaires In Training.**

Kocha Dr. Makirita Amani.