OUT+COME | PRAKTISCHE GIDS

Vragenbank voor discoverygesprekken

Meer dan zestig vragen, geordend op wat je wilt ontdekken

Gratis te gebruiken en te delen binnen je organisatie. outpluscome.com

LEES DIT EERST

Discovery is een gesprek, geen verhoor

Het doel van discovery is simpel. De situatie van de koper goed genoeg begrijpen om samen te beslissen of en hoe je kunt helpen. Het is niet om vroeg te pitchen, om te bewijzen dat je slim bent of om een lijst af te werken.

Deze vragenbank is geordend op wat je wilt ontdekken, niet op een methodiek. Gebruik hem als een menu. Kies de vragen die bij het gesprek passen en laat de rest. De vaardigheid zit in het luisteren, niet in het vragen.

Zeven principes

1. Stel één vraag tegelijk en zwijg dan.
2. Volg het antwoord, niet het script. De beste volgende vraag zit meestal in wat ze net zeiden.
3. Luister naar getallen, namen, data en gevoelens. Dat zijn de details die ertoe doen.
4. Gebruik hun woorden terug. Het laat zien dat je luisterde en houdt je eerlijk.
5. Gebruik stilte. Een pauze na een antwoord brengt vaak het echte antwoord.
6. Wees bereid af te vallen. Een duidelijk nee vroeg is een cadeau voor beide kanten.
7. Schrijf het op. Je onthoudt het niet, en de koper merkt dat het je genoeg waard is om dat te doen.

> **EEN SNELLE TOETS**
>
> Kun je na het gesprek het probleem, de impact en het beslisproces in drie zinnen opschrijven? Zo niet, dan ben je niet klaar met discovery.

1. Opening en context

Zet het kader en ontdek waarom ze het gesprek aannamen.

01	Voordat we beginnen, wat bracht je ertoe dit gesprek aan te nemen?
02	Wat zou de komende dertig minuten nuttig voor je maken?
03	Hoeveel weet je al over wat wij doen?
04	Is er iets waarvan je zeker wilt zijn dat we het behandelen?
05	Wie zijn er, als er al iemand is, tot nu toe bij betrokken geweest?
06	Is het nog steeds goed om op de afgesproken tijd te stoppen en aan het eind samen de vervolgstappen te bepalen?

LUISTER NAAR
De echte aanleiding voor het gesprek. Hoe vroeg of laat ze zijn in hun denken. Of hun verwachtingen overeenkomen met de jouwe.

2. Hun situatie

Begrijp hoe het nu werkt, voordat je iets voorstelt.

07	Kun je me meenemen in hoe dit nu werkt?
08	Wie zijn er bij elke stap betrokken?
09	Welke tools of systemen spelen een rol?
10	Hoe lang werkt het al zo?
11	Hoe ziet een goede week eruit, en hoe een slechte?
12	Hoe meet je hoe goed het gaat?
13	Wat is er recent veranderd?
14	Wat heb je al geprobeerd?

LUISTER NAAR
Overdrachten, omwegen en handmatige stappen. Wat ze meten en wat niet. Recente veranderingen die de behoefte creëerden.

3. Het probleem en de oorzaken

Ga van symptomen naar het echte probleem, in hun woorden.

15	Wat is hiervan nu het moeilijkst?
16	Wanneer merkte je het voor het eerst?
17	Wat denk je dat de oorzaak is?
18	Hoe vaak gebeurt het?
19	Waar doet het het meeste pijn?
20	Wie voelt het het meest?
21	Wat heb je geprobeerd dat niet werkte, en waarom?
22	Als je het echte probleem in je eigen woorden moest beschrijven, wat zou je zeggen?

LUISTER NAAR
Oorzaken in plaats van symptomen. Of het probleem van hen is of van iemand anders. Of het een echt, gevoeld probleem is of een vage wens.

4. Impact en de kosten van niets doen

Ontdek wat het probleem kost, met hun cijfers.

23	Wat kost dit je, in tijd, geld of risico?
24	Hoe weet je dat getal?
25	Wat gebeurt er verderop in de keten als dit misgaat?
26	Wie wordt er nog meer door geraakt?
27	Wat zou het voor het bedrijf betekenen als dit was opgelost?
28	Wat gebeurt er als er de komende twaalf maanden niets verandert?
29	Wat zou je doen met de tijd of het geld dat je terugkreeg?
30	Hoe raakt dit je eigen prioriteiten of targets?

LUISTER NAAR
Specifieke getallen en voorbeelden. Wie de kosten draagt. Of de kosten groot genoeg zijn om te handelen. Of niets doen een echte optie is.

5. Urgentie en waarom nu

Ontdek wat dit nu tot een prioriteit maakt, als dat zo is.

31	Waarom nu, en niet vorig kwartaal?
32	Is er een datum waarvoor dit geregeld moet zijn? Wat drijft die?
33	Wat gebeurt er als die datum wordt gemist?
34	Waar staat dit tussen je andere prioriteiten?
35	Wat heeft ervoor gezorgd dat dit nog niet is opgelost?
36	Wie dringt hierop aan?

LUISTER NAAR
Een echte deadline of gebeurtenis. Concurrerende prioriteiten. Of iemand senior erom geeft. Waarom het nog niet eerder is opgelost.

6. Beslisproces en mensen

Begrijp hoe een besluit echt wordt genomen.

37	Hoe worden besluiten als dit hier meestal genomen?
38	Wie moeten er bij betrokken zijn, en waar geeft ieder om?
39	Wie keurt het uiteindelijk goed?
40	Is er iemand die er misschien niet voor is, en waarom?
41	Wat zouden ze moeten zien?
42	Hoe ziet het proces na dit gesprek eruit, stap voor stap?
43	Hoe lang duurde het laatste vergelijkbare besluit?
44	Wat is de beste manier om de anderen te betrekken?

LUISTER NAAR
Namen en rollen. Verborgen blokkeerders. Stappen zoals security, juridisch en inkoop. Realistische timing.

7. Budget en waarde

Praat over geld als een normaal onderdeel van het gesprek, zonder te duwen.

45	Is er budget voor vrijgemaakt?
46	Wie is eigenaar van dat budget?
47	Hoe heeft het team het oplossen hiervan gewaardeerd?
48	Als we een goede match vinden, hoe verwacht je dat te financieren?
49	Wat zou de investering duidelijk de moeite waard maken?
50	Hoe zou een goed rendement er voor jou uitzien?

LUISTER NAAR
Of er geld is, en wie erover gaat. Hoe ze over waarde denken. Of het probleem de kosten van een oplossing waard is.

8. Alternatieven en concurrentie

Neem intern en niets doen mee, de meest voorkomende concurrenten.

51	Wat overweeg je nog meer, inclusief het zelf bouwen of niets doen?
52	Wat vind je goed aan die opties?
53	Waar maak je je zorgen over?
54	Wat zou je de ene boven de andere laten kiezen?
55	Heb je eerder met een vergelijkbare aanbieder gewerkt? Hoe was dat?

LUISTER NAAR
De echte alternatieven. Wat ze waarderen. Eerdere ervaringen die hun verwachtingen bepalen.

9. Succescriteria

Spreek af hoe goed eruitziet voordat je iets voorstelt.

56	Als dit schitterend werkt, wat is er over zes maanden anders?
57	Hoe weet je dat het heeft gewerkt?
58	Wat zou dit voor jou een mislukking maken?
59	Wie moet het resultaat zien, en wat zouden ze willen zien?
60	Wat zou je in een eerste stap moeten zien om vertrouwen te hebben?

LUISTER NAAR
Metingen die ze echt gebruiken. Risico's waar ze zich zorgen over maken. De grootte van een verstandige eerste stap.

10. Het gesprek afsluiten

Eindig met een heldere, gedeelde vervolgstap.

61	Op basis van wat we hebben besproken, wat zie je als de verstandige volgende stap?
62	Is er iets dat we niet hebben besproken en dat ertoe doet?
63	Wie moet er de volgende keer bij zijn?
64	Wat moet ik voorbereiden?
65	Kunnen we nu een datum in de agenda zetten?

LUISTER NAAR
Een vervolgstap die de koper voorstelt of waarmee hij instemt, met een datum. Als je er geen krijgt, is dat ook informatie.

Acht vragen om te vermijden

In plaats van	Waarom het niet werkt	Probeer
Heb je hiervoor budget?	Te vroeg en gesloten. Het zet mensen in de verdediging.	Hoe zou je een goede oplossing verwachten te financieren?
Zou het niet beter zijn als...?	Suggestief. Het vertelt ze het antwoord dat je wilt.	Wat zou er anders zijn als dit was opgelost?
Ben jij de beslisser?	Ongemakkelijk. Het kan klinken alsof je hun bevoegdheid betwijfelt.	Hoe worden besluiten als dit hier genomen?
Wat houdt je 's nachts wakker?	Een cliché. Het nodigt uit tot een standaardantwoord.	Wat is hiervan nu het moeilijkst?
Is dat een prioriteit?	Ja of nee, en meestal ja.	Waar staat dit tussen je andere prioriteiten?

In plaats van	Waarom het niet werkt	Probeer
Kun je me iets over je bedrijf vertellen?	Lui. Je had het moeten uitzoeken.	Stel een specifieke vraag waaruit blijkt dat je je huiswerk deed.
Wil je verder?	Druk, te vroeg.	Wat zie je als een verstandige vervolgstap?
Drie vragen tegelijk	De koper beantwoordt de makkelijkste.	Stel één vraag en wacht.

Wanneer je geen volgende vraag moet stellen

- Ze hebben je het antwoord twee keer gegeven. Ga verder.
- De antwoorden worden korter. Misschien zijn ze moe of onzeker. Check in, of vat samen.
- Je hebt genoeg om een vervolgstap te bepalen. Meer vragen veranderen dat niet.
- De koper legt je het probleem met energie uit. Laat ze praten.
- Het moment is gevoelig. Erken het voordat je iets anders vraagt.
- Je vraagt om een stilte te vullen. Wacht in plaats daarvan.

De zakkaart

Tien vragen om naast je te houden.

1. Wat bracht je ertoe dit gesprek aan te nemen?
2. Kun je me meenemen in hoe dit nu werkt?
3. Wat is hiervan nu het moeilijkst?
4. Wat kost dit je?
5. Waarom nu?
6. Hoe worden besluiten als dit hier genomen?
7. Wie moeten er nog meer bij betrokken zijn, en waar geven ze om?
8. Wat overweeg je nog meer, inclusief niets doen?
9. Hoe weet je dat het heeft gewerkt?
10. Wat zie je als de verstandige volgende stap?

VOLGENDE STAP

Een tweede paar ogen?

Deze gidsen delen algemene ideeën. Wil je hulp bij het toepassen ervan op je eigen team, markt en cijfers, dan praten we graag met je.

Boek een pitstop: outpluscome.com

Deze gids is algemene informatie en geen juridisch, arbeidsrechtelijk of professioneel advies. Voorbeelden zijn illustratief.