

Что делать, когда доноры говорят «Нет» или «Не уверен...»

Кэрол Вайсман (Carol Weisman)

Не знаю, как вы воспринимаете отказы, но я их точно не люблю. Мой опыт общения с донорами недавно перешагнул отметку в 38 лет. В действительности отказ – это настолько большая проблема, что большинство представителей нашего сообщества весьма настороженно относятся к попыткам получить поддержку крупных доноров. Не могу сказать, что мне очень нравится, когда потенциальный донор не готов с энтузиазмом воскликнуть «да!», но у меня есть несколько подсказок, которые помогут выяснить, в чём заключается проблема, и как работать, если собеседник не горит желанием общаться.

Вот несколько вопросов, которые можно задать, если донор говорит: «Не уверен...»

1. Вы не подскажете, какая информация была бы вам полезна для принятия решения?
2. Не могли бы уточнить: деятельность нашей НКО не согласуется с вашими приоритетами, или мы просто обратились не вовремя? Если потенциальный донор считает ваше обращение несвоевременным, то попросите его обозначить более подходящую дату.
3. Правильно ли я понимаю, что вы желаете прояснить для себя некоторые вопросы. Не могли бы вы их озвучить?

Что можно сказать, если потенциальный донор сообщает об отрицательном опыте общения с вашей организацией.

1. Вы правы, подобная ситуация недопустима. Вы не будете возражать, если изучу проблему и выясню, что произошло?
2. Именно поэтому я здесь. Опасаюсь, что при сегодняшнем объёме финансирования подобная ситуация может повториться. Как вы считаете, что нам следует изменить в своей работе?
3. Что я могу сделать для того, чтобы вы сочли проблему исчерпанной?

Что можно сказать, если вы понимаете, что человек, с которым вы общаетесь, не принимает окончательных решений.

1. Мне кажется, что вы пока не готовы дать окончательный ответ. Может в следующий раз к нашей беседе присоединится кто-то ещё, с кем вы хотели бы посоветоваться?
2. Может мне следует подготовить для этого человека дополнительную информацию? Стоит ли мне с ним (или с ней) пообщаться?
3. Вы знаете, вполне возможно, что я допустил(а) ошибку. Я сталкиваюсь с подобной ситуацией впервые, и предполагаю, что обычно вы принимаете решения вместе с вашим [супругом или финансовым консультантом]. Вероятно, мне следует озвучить своё предложение ему. (Выдержите паузу.)

Как действовать в ситуации, когда вы слышите категоричное «Нет!»

1. Я вижу, что вас не заинтересовало наше предложение. Я буду очень признателен (признательна), если вы сочтёте возможным объяснить причину?
2. Отрицательный ответ меня, безусловно, огорчает. Мне очень хотелось сделать для организации что-то полезное. Как вы считаете, что мы нам следует улучшить, чтобы вы заинтересовались нашей инициативой?
3. Означает ли ваш отказ, что дальнейшее общение с нашей организацией не входит в ваши планы?

В конечном счете, нежелание общаться - это возможность для маркетинга и сбора фактов. Если вы снова и снова слышите одно и то же, то, значит, вашей организации пора коренным образом изменить свою работу. Услышав «Нет!», вы становитесь мудрее, и в любом случае окажетесь в выигрыше.

Источник:

The Chronicle of Philanthropy, 28 мая 2013 г.

http://philanthropy.com/blogs/fundraisingwisdom/2013/05/28/what-to-say-when-the-answer-is-no-or-im-not-sure/?cid=pw&utm_source=pw&utm_medium=en