

Fragetechniken

Wer fragt, führt. Wer nur fragt, verhört. Durch gezielte Fragen erhalten Sie zum Einen viele Informationen und können zum Anderen das Gespräch in die gewünschte Richtung lenken.

Fragetypen

Offene Frage

Alternativfrage

Direkte Frage

Aufschließende Frage

Meinungsfrage

Rhetorische Frage

Was wäre wenn - Frage



Geschlossene Frage

Lösungsorientierte Frage

Indirekte Frage

Abschließende Frage

Verhaltensfrage

Suggestivfrage

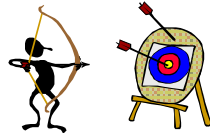
Regeln zum Formulieren von Fragen als Schlüssel zur verwertbaren Antwort

- s Stellen Sie jede Frage nur einmal.
- s Fassen Sie sich kurz.
- s Formulieren Sie Ihre Fragen eindeutig. Klarheit ist eine wichtige Grundlage.
- s Stellen Sie Ihre Fragen so konkret wie möglich.
- s Berücksichtigen Sie das Niveau Ihres Gegenüber.
- s Begründen Sie Fragen, die auf Widerstand stoßen.
- s Stellen Sie einfache Fragen.
- s Vermeiden Sie doppelte Verneinungen oder unnötige Schnörkel.



Tipps zu geschlossenen Fragen

s Gehen Sie gezielt vor.



s Überprüfen Sie die Eindeutigkeit Ihrer Frage. Tauschen Sie gegebenenfalls eine Variable aus oder lassen Sie sie ganz weg.

s Hören Sie auf Zusatzinformationen und reagieren Sie darauf mit einer entsprechenden Nachfrage.



s Erstellen Sie ein Gesamtbild aus Ihren Informationen. Überprüfen Sie dieses Gesamtbild immer wieder durch Nachfragen auf seine Richtigkeit und Vollständigkeit.



s Achten Sie darauf klar zu formulieren, wir neigen bei unklaren Formulierungen zu unbewussten Ergänzungen.

s Unterscheiden Sie Informations- und Entscheidungs-Nein.

s Unterscheiden Sie endgültiges und vorläufiges Nein.

Karotten-Argumentations-Technik

Wieviele Argumente brauchen Sie um einen Kunden zu gewinnen? – **Ein Gutes!**

- , Erkunden Sie durch Fragen die Bedürfnisse des Kunden.
- , Halten Sie sich den Rücken frei.
- , Halten Sie den Kunden 'scheibchenweise bei Laune und der Stange'.
- , Setzen Sie Ihre Argumente dann gezielt ein.
- , Überprüfen Sie nach jedem Argument, ob der Kunde schon zustimmt.

