

# 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.

