

# Fragetechniken

*Wer fragt, gewinnt...  
Eine kleine Auffrischung der Frageformen*

## Offene Frage

Die offene Frage, auch „W“-Frage genannt, animiert man den Kunden, eine oder mehrere Auskünfte zu geben. Hierbei geht es darum, dem Gesprächspartnerpartner möglichst umfangreiche Informationen zu entlocken, um ihn so in das Gespräch einzubinden, selbiges aufzubauen und so den Stand und den Bedarf zu ermitteln.

Eine offene Frage kann zum Beispiel sein:

*„Welche grundlegenden Eigenschaften soll ein Arbeitsgerät für Sie besitzen, Herr Kunde?“*

oder:

*„Inwieweit betrifft Sie die Erfüllungspflicht im Zuge der neuen Gesetzgebung?“*

*„Wann werden in Ihrem Hause die Budgets geplant? Welche weiteren Informationen benötigen Sie?“*

(Der Kunde hat hier nicht die Möglichkeit mit einem „ja“ oder „nein“ davon zu kommen, sondern muss schon ausführlicher antworten.)

## Geschlossene Frage

Die geschlossene Frage ist gezielt so gestellt, dass der Gesprächspartner nur mit „ja“ oder „nein“ antworten kann. Die geschlossene Frage wird zur Ermittlung von Details und/oder zusätzlichen Informationen eingesetzt. Außerdem besitzt sie einen Gespräch steuernden Charakter.

*„Sind Sie zuständig für den Einkauf von...?“*

(antwortet er/sie mit „nein“, wird er/sie meistens den Ansprechpartner nennen)

*„Arbeiten Sie bereits mit vergleichbaren Produkten?“*

(Nur wenn er/sie „nein“ sagt, müssen wir, unser Produkt von Beginn an erklären – lautet die Antwort „ja“, analysieren wir den Wissenstand des Kunden/ der Kundin)

## Alternativ-Frage

Die Alternativ-Frage hilft dem Gegenüber bei der Entscheidungsfindung:

*„Passt es Ihnen besser am Montag oder am Dienstag?“*

*„Möchten Sie die Lieferung in einer oder in zwei Chargen bekommen?“*

*„Sollen wir die Bestellung nur für die Zentrale oder auch für Ihre Filialen aufnehmen?“*

(Hierbei wird sich der Kunde im Regelfalle für die zuletzt genannte Alternative entscheiden – daher Achtung bei der Formulierung!)

## Suggestiv-Frage

Die Suggestiv-Frage hat das Ziel, Meinung und Bedürfnisse zu erfahren, um die Grundvoraussetzung für ein Einverständnis herzustellen. (wir vertragen\* uns über eine Sache – \*Wortstamm = Vertrag).

Dem Kunden wird die Antwort quasi durch die Fragestellung vorgegeben und lautet in aller Regel „ja“:

*„Sie sind doch sicher an einer Lösung interessiert, die Ihre Produktionskosten bei gleichbleibender Qualität effektiv senkt?“*

(Achten Sie darauf, dass Ihr Gesprächspartner geantwortet hat, bevor Sie fortfahren. Gehen Sie sparsam mit dieser Frageform um, da der Kunde sich sonst schnell in seiner Meinung manipuliert fühlen kann.)