

Wissen auf den Punkt gebracht.

 **30 MINUTEN**

Fragetechnik

Hermann Scherer

GABAL

Hermann Scherer

30 Minuten

Fragetechnik

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen
Lektorat: Diethild Bansleben
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)
Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2003 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
10., überarbeitete Auflage 2022

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Wir drucken in Deutschland.
ISBN 978-3-86936-318-9

www.gabal-verlag.de
www.gabal-magazin.de
[www.twitter.com/gabalbuecher](https://twitter.com/gabalbuecher)
www.facebook.com/gabalbuecher
www.instagram.com/gabalbuecher



PEFC zertifiziert
Dieses Produkt stammt aus nachhaltig
bewirtschafteten Wäldern und kontrollierten
Quellen.
www.pefc.de

Wir übernehmen Verantwortung! Ökologisch und sozial!

- Verzicht auf Plastik: kein Einschweißen der Bücher in Folie
- Nachhaltige Produktion: Verwendung von Papier aus nachhaltig bewirtschafteten Wäldern, PEFC-zertifiziert
- Stärkung des Wirtschaftsstandorts Deutschland: Herstellung und Druck in Deutschland



In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.

Inhalt

Vorwort	6
1. Was sich mit Fragen erreichen lässt	9
Ohne Fragen keine Kommunikation	9
Das Gespräch steuern	10
Die Probleme definieren	12
Mit Missverständnissen aufräumen	12
Lösungen finden	13
Grundvoraussetzung für gezieltes Fragen: das aktive Zuhören	14
2. Die grundsätzlichen Fragentypen	21
Fragensystematik	21
Schließende Fragen	23
Öffnende Fragen	36
Weitere Fragentypen	44
3. Fragen in Überzeugungsprozessen	47
Warum sind Fragen gerade für den Verkauf so wichtig?	47
Der Unterschied zwischen Produktverkauf und Lösungsverkauf	53
Die Ist-Zustands-Frage	62
Die Problemfrage	65
Die Auswirkungsfrage	66
Die Zusammenfassungsfrage	69

4. Umsetzung in die (Verkaufs)Praxis	73
Beispiel-Dialog ohne Auswirkungsfragen	73
Beispiel-Dialog mit Auswirkungsfragen	74
Die Grundstruktur	77
Tipps zum Design von Problemfragen	79
Tipps zum Design von Auswirkungsfragen	80
Tipps zum Design von Zusammenfassungsfragen	81
Fast Reader	86
Weiterführende Literatur	90
Der Autor	92
Register	93

Wie können Sie mithilfe von Fragen ein Gespräch steuern?

Seite 10

Wie lassen sich durch Fragen Missverständnisse ausräumen?

Seite 12

Wie funktioniert aktives Zuhören?

Seite 14

1. Was sich mit Fragen erreichen lässt

Wer ein Ziel hat, muss fragen. Ohne Fragen kein Informationsaustausch. Nur wer fragt, kann etwas herausfinden, jemanden überzeugen, Lösungen finden.

1.1 Ohne Fragen keine Kommunikation

Fragen stehen praktisch immer am Beginn eines Dialogs und öffnen uns die Tür zu unserem Gesprächspartner. Wenn zwei Menschen miteinander sprechen, müssen sie Fragen stellen, sonst reden sie unweigerlich aneinander vorbei. Es gehört schlicht zum Wesen der Kommunikation, dass sie durch Fragen strukturiert wird! Eine geschickte Fragetechnik verhilft dazu, eine positive Atmosphäre zu schaffen und mehr Informationen über den Verhandlungspartner und dessen Ziele in Erfahrung zu bringen. Nur wer fragt, kann optimal auf die Wünsche des anderen eingehen.

Fragen können ...

- Interesse am Gesprächspartner bekunden
- Einen Konsens zwischen zwei Gesprächspartnern herbeiführen
- Informationen vermitteln
- Probleme darstellen
- Raum zur Selbstdarstellung schaffen
- Handlungsmotive aufzeigen
- Überzeugen
- Verführen ...

1.2 Das Gespräch steuern

„Wer fragt, der führt“, lautet ein bekannter Lehrsatz. Konkret bedeutet das: Fragen helfen uns, ein Gespräch in eine bestimmte Richtung zu steuern.

Beispiel gefällig?

„Sie wollen auch Geld sparen?“ Wer würde diese Frage nicht mit „Ja“ beantworten? Und damit seinem Gesprächspartner die Möglichkeit eröffnen, das Gespräch gezielt in die gewünschte Richtung zu lenken.

Da jede Frage nach einer Beantwortung verlangt, bleibt einem Befragten gar nichts anderes übrig, als sich mit dem Inhalt einer an ihn gestellten Frage auseinander zu setzen. Mithilfe von Fragen gelingt es uns, das Interesse eines Gesprächspartners auf bestimmte Themen zu führen und mit relativ geringem Aufwand schnell und effektiv an unser Ziel zu gelangen.

Ein einfacher Dialog zeigt auf, wie diese Steuerung aussehen kann:

- 1 „Wobei kann ich Ihnen behilflich sein?“
Gesprächspartner nennt sein Bedürfnis.
- 2 „Suchen Sie ...?“
Gesprächspartner präzisiert seinen Wunsch.
- 3 „Wollen Sie x, oder bevorzugen Sie y?“
Gesprächspartner entscheidet sich.

Fragen haben eine Lenkungsfunktion,

- wenn wir unseren Partner auf bestimmte Punkte aufmerksam machen wollen,
- wenn sich ein Gespräch/eine Diskussion an einem bestimmten Punkt „verhakt“ hat,
- wenn Sie ein anderes Thema anschneiden möchten bzw. auf das Ursprungsthema zurückkommen wollen.

Gezielte Fragen helfen dabei, das Gespräch in eine Richtung zu lenken!

1.3 Die Probleme definieren

Fragen sind unersetzlich, wenn es darum geht, ein bestimmtes Problem genau zu erfassen. Nur indem wir fragen, gelingt es uns, den Kern eines Problems zu erkennen. Fragen sind überaus nützliche Werkzeuge – gerade für Überzeugungsprozesse. Mithilfe wohl überlegter Fragen erzeugen wir ein Problembewusstsein auf Seiten unseres Gegenübers und schaffen so die Basis für unseren Erfolg.

Idealerweise zielen die Fragen dabei darauf ab, den Gesprächspartner dazu zu bringen, sich selbst über seine Probleme klar zu werden. Selbst wenn unser Gegenüber sein Problem bereits kennt, macht es durchaus Sinn, hier nachzuhaken – der Kunde fühlt sich dann richtig verstanden.

Doch Vorsicht: Vor allem in/bei

- *projektvorbereitenden Besprechungen*
- *Beratungsgesprächen*
- *Verkaufsgesprächen*

ist eine genaue Problemdefinition zwingend.

1.4 Missverständnisse ausräumen

„Wer nicht fragt, bleibt dumm“, heißt es im Titelsong einer berühmten Kindersendung. Wie wahr: Fragen verhindern, dass zwei Protagonisten aneinander vor-

bei reden. Sie helfen uns dabei, Situationen einzuschätzen, Sachverhalte zu klären, Probleme zu präzisieren, Ziele und Motive in Erfahrung zu bringen.

Speziell in einer Beratungssituation gibt es nichts Peinlicheres, als dem Kunden ausführlich von den tollen Eigenschaften eines Produktes vorzuschwärmen, das der gar nicht haben will. Fragen Sie erst, ehe Sie Antworten geben! Es gilt: Die richtige Lösung für das falsche Problem ist schlimmer als die falsche Lösung für das richtige Problem.

Um Missverständnisse im Verlauf eines Gesprächs auszuräumen sind besonders geeignet:

- Situations-/ Informationsfragen
- Verständnisfragen
- Kontroll- bzw. Bestätigungsfragen

1.5 Lösungen finden

Mithilfe gezielter Fragestellungen können wir so viele Informationen über den Kunden/Gesprächspartner sammeln, dass wir ihm am Ende einer Besprechung wirkliche Handlungsalternativen aufzeigen oder anbieten können. Eine lösungsorientierte Fragestrategie bildet auch die solideste Basis für ein kompetentes Verkaufsgespräch. Wer die richtigen Lösungen finden will, darf auf eine ausführliche Bedarfsanalyse nicht verzichten.

Die Lösung eines Problems ist die Hauptfunktion einer zielgerichteten Fragestrategie.

Diese baut auf den anderen Funktionen auf: Wer zu einem erfolgreichen Abschluss kommen will, muss ein Gespräch in Gang bringen und steuern, Probleme definieren und Missverständnisse vermeiden.

1.6 Grundvoraussetzung für gezieltes Fragen: das aktive Zuhören

„Am besten überzeugt man andere mit den Ohren – indem man ihnen zuhört.“ (Dean Rusk)

Kein Gespräch kommt ohne aktives Zuhören aus! Nur wer „richtig“ zuhört, kann „richtig“ fragen und ein Gespräch „richtig“ steuern! Das aktive Zuhören zeigt Ihrem Gesprächspartner, dass Sie sich in seine Situation hineinversetzen und seine Standpunkte nachvollziehen. Dies erzeugt eine positive Gesprächsatmosphäre, schafft Akzeptanz und Vertrauen.

Was ist aktives Zuhören?

Aktives Zuhören baut darauf, den inneren Zustand des Gesprächspartners, seine Bedürfnisse, Gefühle, Empfindungen wahrzunehmen und wieder „zurückzusenden“.

Wie das geht? Ganz einfach ...

Zunächst einmal erfassen Sie alle Botschaften, die Ihnen Ihr Gegenüber übermittelt. Und zwar nicht nur die tatsächlich gesprochenen Worte, sondern auch das „Drumherum“:

- Blick
- Körperhaltung
- Mimik und Gestik

Versuchen Sie nun die Gesamtheit dieser Informationen zu verstehen. Hinterfragen Sie für sich vor allem, was Ihr Gesprächspartner empfindet, und geben Sie ihm dann verbal (und nonverbal) Rückmeldung. So signalisieren Sie Ihrem Partner, dass Sie seine Probleme, Gefühle und Wünsche akzeptieren. Ihr Gegenüber fühlt sich verstanden und ernst genommen.

Methoden & Instrumente

Um Ihrem Gegenüber das notwendige Feedback geben zu können, sollten Sie das ganze Repertoire der Möglichkeiten nutzen:

- Ein Blickkontakt ist Zeichen Ihrer Bereitschaft zur Kommunikation, Ihrer Offenheit gegenüber dem Partner.
- Ihre Gestik bringt Ihre Anteilnahme und Ihre aufnahmebereite Zuwendung zum Ausdruck.

WISSEN AUF DEN PUNKT GEBRACHT!

GLEICH WEITERLESEN?

In den Büchern der **30-Minuten-Reihe** finden Sie praxisorientiertes Wissen und relevante Themen für Erfolg im Beruf, Gelassenheit im Alltag und ein besseres Leben.



Scannen Sie den QR-Code und lassen Sie sich von den **Leseproben unserer 30-Minuten-Bücher** inspirieren. Ihr Lieblingsbuch bestellen Sie anschließend mit einem Klick beim Shop Ihrer Wahl!