

handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Anleitung:

So setzen Sie **FRAGETECHNIKEN** situationsgerecht ein

Autorin: Barbara Seidl, Personalexpertin und Coach für Handwerksbetriebe

IMMER AUF DER SICHEREN SEITE



Von unserer Fachredaktion geprüft. Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

Anleitung **FRAGTECHNIKEN**

Sie wollen ihre Kunden professionell beraten und möglichst viele Verkaufsgespräche erfolgreich zum Abschluss bringen? Dann sollten Sie die Einsatzmöglichkeiten der unterschiedlichen Fragetechniken kennen und diese gezielt beim Verkauf einsetzen.

Mit den richtigen Fragen können Sie nicht nur die wahren Wünsche und Bedürfnisse der Kunden ermitteln, sondern sie sind auch ein wichtiges Instrument zum Aufbau einer vertrauensvollen Kundenbeziehung. Insofern geht es hier um weit mehr als die reine Vermittlung von Informationen:

- Fragen sind geeignet, um Informationen vom Kunden zu erlangen.
- Mit einer passenden Frage werden Wünsche des Kunden deutlich.
- Fragen nach den Details geben einen umfassenden Überblick im Beratungsgespräch (z.B. wann, wer, wie, wozu).
- Fragen beseitigen Unklarheiten und schaffen Klarheit.
- Mit Fragen wird Kontakt aufgebaut.
- Eine auf meinen Gesprächspartner und die Situation abgestimmte Frage erzielt Aufmerksamkeit beim Gegenüber.
- Fragen aktivieren den Gesprächspartner, sich mit dem Thema auseinander zu setzen. Eine Frage verursacht meist eine Reaktion des Partners.
- Fragen lenken Gespräch in der vom Fragenden gewünschten Richtung (Vielleicht kennen Sie den Satz „Wer fragt, der führt!“).

DIE DREI WICHTIGSTEN FRAGETECHNIKEN IM ÜBERBLICK

1. SCHLIESSENDE FRAGETECHNIK

Auf diese Art der Frage kann ein Gesprächspartner nur mit „JA“ oder „NEIN“ antworten. Dadurch ist die Antwort des Kunden auf zwei Möglichkeiten vorgegeben und wird eventuell einschränkt. Die geschlossene Frage erlaubt nur Ablehnung oder Zustimmung.

Die geschlossene Frage ist immer dann hilfreich, wenn die zustimmende oder ablehnende Antwort für mich als Fragende gleichermaßen erwünscht ist bzw. „Ja“ oder „Nein“ für den Fortgang des Gesprächs wenig Bedeutung hat. Beispiele: „Darf ich Ihnen etwas zum Trinken anbieten?“ oder beim Kassiervorgang „Hätten Sie vielleicht 10 Cent für mich?“

In allen anderen Fällen - zum Beispiel beim Beratungsgespräch und beim Zusatzverkauf - ist die geschlossene Fragetechnik weniger hilfreich. Denn wie es der Name schon sagt, schließt die Frage das Gespräch ab, für weitere Informationen muss der Fragende immer wieder neu ansetzen. Das Beratungsgespräch ist unter Umständen stockend, eventuell fallen für Sie als Verkaufskraft wichtige Informationen vom Kunden unter den Tisch, das Gespräch kommt nicht richtig in Gang. Ein wesentlicher Nachteil ist auch, dass die Verkaufskraft mit der geschlossenen Frage das Gespräch zu Ende bringt – möglicherweise gegen den Wunsch des Kunden.

Anleitung **FRAGTECHNIKEN**

BEISPIELE FÜR GESCHLOSSENE FRAGEN

Haben Sie noch einen Wunsch?	Möchten Sie ein Muster?
Kann ich Ihnen helfen?	Können Sie später nochmals vorbeikommen?
Waren Sie mit unserer Leistung zufrieden?	Möchten Sie eine Probefahrt machen?
Kennen Sie unsere Produkte?	Passt der Termin für Sie?
Schmeckt es Ihnen?	Ist das alles?
Gefällt Ihnen mein Vorschlag?	Brauchen Sie Hilfe?
Haben Sie am Dienstag Zeit?	Haben Sie sich schon entschieden?

2. **ÖFFNENDE FRAGETECHNIK (W-FRAGEN)**

- # Der besondere Vorteil der öffnenden Fragetechnik besteht darin, dass Ihr Kunde nicht mit „JA“ der „NEIN“ antworten kann. Das heißt, das Gespräch reißt nicht ab bzw. der Dialog wird durch die offene Frage in Gang gebracht. Der Kunde wird veranlasst, auf eine offene Frage mehr zu sagen, seine konkreten Wünsche zu äußern, Informationen mitzuteilen oder Stellung zu nehmen.
- # Viele Verkäufer und Verkäuferinnen setzen die offene Frage zu Beginn des Verkaufsgespräches als Gesprächsöffner und als Einladung ein. Beispiel: „Guten Tag Frau Schulze, was darf es sein?“ Im weiteren Verlauf eines Bedienungs- und/oder Beratungsgesprächs sind offene Fragen bei der Bedarfsanalyse, der Informationsgewinnung und zur Weckung von Kundenwünschen (Zusatzverkauf) hilfreich. Oder auch dann, wenn das Gespräch etwas ins Stocken gerät oder eine Pause entsteht. Beispiele: „Was ist Ihnen besonders wichtig?“ „Wie viele Gäste erwarten Sie zu Ihrer Geburtstagsfeier?“ „Welche Anforderungen soll das Produkt erfüllen?“ „Welche Informationen kann ich Ihnen geben/möchten Sie?“
- # Woran erkennen Sie eine offene Frage? Am Satzanfang steht so genanntes ein W-Fragewort. Deshalb heißen die Fragen auch häufig W-Fragen.

Anleitung **FRAGTECHNIKEN**

BEISPIELE FÜR OFFENE FRAGEN

Was haben Sie für einen Wunsch?	Wie kann ich Ihnen helfen?
Wann kann ich Sie erreichen?	Welches Problem soll gelöst werden?
Wie waren Sie mit unserer Leistung zufrieden?	Was kann ich für Sie tun?
Was erwarten Sie von mir bzw. unserem Betrieb?	Was möchten Sie gerne wissen?
Was erwarten Sie von dem Produkt?	Wann können wir das Angebot besprechen?
Wie gefällt Ihnen mein Vorschlag?	Worauf legen Sie besonders Wert?
Welche Informationen benötigen Sie für Ihre Entscheidung?	

- # **Wichtig:** Die Fragewörter „Warum“, „Weshalb“ und „Wieso“ sind im Verkauf und in der Beratung nicht/kaum geeignet. Viele Menschen sehen sich bei dieser Formulierung veranlasst, Erklärungen oder Rechtfertigungen abzugeben oder fühlen sich sogar angegriffen. Nicht bzw. wenig einsetzen!
- # **Beispiel:** „Warum haben Sie mich nicht sofort angerufen?“ „Wieso machen Sie das nicht anders?“ „Warum passt mein Angebot für Sie nicht?“
- # Die Vorteile und Anwendungsgebiete der öffnenden Fragetechnik liegen auf der Hand: Der Kunde wird durch die Frage eingeladen mehr Informationen zu geben und hat durch die Fragestellung einen größeren Antwortspielraum. Das Gespräch bleibt im Fluss und damit offen, der Kunde wird nicht gedrängt, denn er bestimmt das Ende des Gesprächs. Ein ganz großer Pluspunkt für W-Fragen ist der Einsatz beim Zusatzverkauf. Die W-Fragen unterstützen das Angebot der Fachkraft an den Kunden: Er oder sie macht dem Kunden ein Angebot (Annahme: Was der Kunde möchte und nicht - wie bei der geschlossenen Frage - ob er etwas möchte).

3. ALTERNATIVE FRAGETECHNIK

- # Die Alternativtechnik stellt dem Kunden zwei Möglichkeiten zur Auswahl. Dabei ist zu beachten, dass beide Auswahlmöglichkeiten positiv formuliert sind bzw. von Ihrem Kunden auch positiv beurteilt werden?
- # Die Formulierung von Alternativen kann im Verkaufs- und Beratungsgespräch immer dann eingesetzt werden, wenn eine Vorauswahl durch die Verkaufskraft sinnvoll ist. Zum Beispiel um Sortimente zu beschreiben und einzugrenzen (bei der Bedarfsermittlung). Außerdem unterstützen alternative Fragen bei unentschiedenen Kunden die Entscheidungsfindung und sind für die Abschlussphase im Beratungsgespräch geeignet.

Anleitung **FRAGTECHNIKEN**

BEISPIELE FÜR ALTERNATIVE FRAGETECHNIK

Möchten Sie den Kaffee hier trinken oder nehmen Sie ihn mit?

Bevorzugen Sie kräftigere oder gedeckte Farben?

Möchten Sie unser Informationsmaterial lieber als Broschüre per Post oder als E-Mail.

Möchten Sie das Produkt gleich mitnehmen oder sollen wir es liefern?

Möchten Sie diese Woche einen Termin oder passt es besser nächste Woche?

Möchten Sie lieber Laminat oder Echtholz-Parkett?

Möchten Sie gleich eine Probefahrt machen oder lieber mit Ihrer Partnerin morgen vorbeikommen?