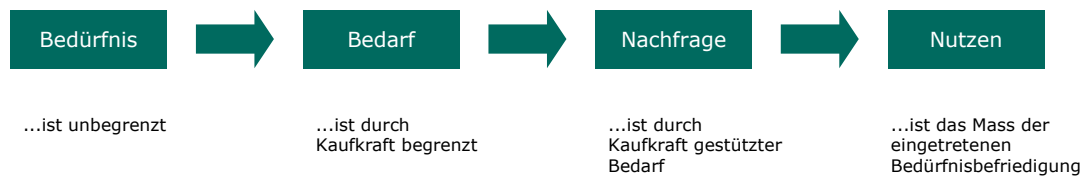


### 1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen

Um eingehend auf die Bedürfnisse des Kunden eingehen zu können, muss man zuerst herausfinden, was seine Präferenzen sind. Wer seine Produkte und Dienstleistungen erfolgreich verkaufen will, muss seine Kunden kennen. Das Erkennen von Kundenbedürfnissen ist eine entscheidende Managementaufgabe, denn nur wer diese erkennt, kann darauf eingehen und den Kunden schlussendlich zufriedenstellen.

Folgende Grafik verdeutlicht, dass durch die Erkennung von Kundenbedürfnissen und deren Befriedigung die Nachfrage nach einem Produkt oder einer Dienstleistung entsteht und somit zur Absatzsteigerung führt.



Schematische Illustration 1: Vom Bedürfnis zum Nutzen

Quelle: [www.fit2solve.de/probleme-herausforderungen/identifikation-kundenbeduerfnisse.html](http://www.fit2solve.de/probleme-herausforderungen/identifikation-kundenbeduerfnisse.html)

## 1.1 Frageformen

Um in einem Gespräch die Kundenbedürfnisse erfragen zu können, bedarf es sorgfältig ausgewählter Fragen. Eine Frage kann aber in verschiedenen Formen vorgetragen werden. In einem vereinfachten Kontext gesehen werden in einem Kundengespräch zwischen den offenen und den geschlossenen Frageformen unterschieden.

### 1.1.1 Offene Fragen

Die offene Frage ergibt ein breites Spektrum an Antwortmöglichkeiten. Dadurch erfährt man die Wünsche und Meinungen des Gesprächspartners. Durch diese Fragekategorie gibt man die Gesprächsinitiative bis zu einem gewissen Punkt dem Gegenüber ab. Offene Fragen, auch W-Fragen genannt, eignen sich vor allem zu Beginn eines Gesprächs, um einen konstruktiven Dialog zu beginnen.

- Was halten sie von unserem Produkt?
- Wie empfinden sie die Höhe des Preises?

Hierbei werden die Eindrücke des Kunden wie Empathie und Wertschätzung über den Kern der Frage übermittelt.

### 1.1.2 Geschlossene Fragen

Die geschlossenen Fragen lassen dem Gesprächspartner wenig Spielraum für seine Antwort. Der Vorteil dieser Fragetechnik liegt darin, dass die Fakten auf den Punkt gebracht werden und ein Ausweichen schwierig wird. Jedoch kann diese Art von Fragen auf unerfahrene Gesprächspartner einschüchternd wirken.

## [Lernender.ch](http://Lernender.ch)

- Würden sie dieses Produkt kaufen?
- Finden sie diese Dienstleistung nützlich?

Geschlossene Fragen können dazu eingesetzt werden, ein Stimmungs- oder Meinungsbild über ein kontroverses Thema zu erhalten. Um eine anschließende Diskussion in Gang zu bringen, sollten geschlossene Fragen jedoch vermieden werden.