

1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen

Wie?

Mit offenen Fragen

Warum?

Um die Antwort zu erhalten, die man haben möchte.

Geschlossene Fragen (wenn man eine genaue Antwort will)

Beginnen mit: Haben Sie, Möchten Sie, Finden Sie, Wollen Sie, Kennen Sie usw.
Die Antworten dazu, sind meistens: Ja, Nein, vielleicht, ich weiss es nicht usw.

Indirekte Frage

Braucht man, wenn Gesprächspartner keine Antwort weiss oder ausweicht. Werden auch gebraucht um den Gesprächspartner besser zu verstehen und ihm zu helfen, über sich vertieft nachzudenken .Z.B:

A: Was möchtest du werden?

B: Ich weiss es nicht.

A: (indirekte Frage) Du weißt nicht, was du werden willst?

Richtungsweisende Frage

Wenn sich ein Gespräch im kreis dreht und man an kein Ziel kommt, braucht man diese. Damit greift man einen Schwerpunkt in der Diskussion auf.

Alternativ Fragen

Sie dienen dazu, dem Partner die Entscheidung zu erleichtern. Alternativfragen sind Denkhilfen. Z.B:

Wollen wir uns am Montag oder Mittwoch treffen?

Offene Fragen

Beginnen mit einem Fragewort. Sind dazu geeignet, den Gesprächspartner zum sprechen zu bringen. Offene Fragen sind W-Fragen (wie, warum, weshalb, woher, wo, wann.....)
Mit offenen Fragen kann das Gespräch geführt und geleitet werden.