

1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen

Es gibt verschiedene Fragenarten um Kundenbedürfnisse in Erfahrung zu bringen. Welche Frage man stellt hängt davon ab, welche Antwort man bekommen möchte.

Frageformen

A / Offene Fragen

Offene Fragen beginnen mit einem Fragewort und sind dazu geeignet, dem Partner zum Sprechen anzuregen. Sie beginnen mit wie, was, wo, warum, weshalb, wozu usw.

B / Geschlossene Fragen

Diese Fragen beginnen meist mit einem Verb, womit man nur mit JA oder NEIN antworten kann.

C / Indirekte Fragen

Es kann sein, dass der Befragte eine Frage nicht beantworten kann/will. In diesem Fall eignen sich indirekte oder reflektierende Fragen:

- A fragt: «Welche Arbeiten haben Sie bis jetzt am besten gelöst?»
- B sagt: «Ich kann dies eigentlich nicht sagen»
- A reflektiert: «Versteht ich Sie recht, dass Sie sich noch nie überlegt haben, was Sie erfolgreich gemacht hat?»

D / Richtungsweisende Fragen

Oft kommt man bei Gesprächen dem Ziel nicht näher, da greift man zu Richtungsweisenden Fragen. Z. B. «Wir haben jetzt so viel über Zusammenarbeit gesprochen. Wie wollen wir die Zusammenarbeit verbessern?»

E / Alternativfragen

Sie dienen dazu, dem Partner die Entscheidung zu erleichtern. Es kann sein wenn es verschiedene Lösungen gibt und der Partner keine Lösung für das Problem findet. Ihm eine Alternativfrage zu stellen. Beispiel: «Wollen wir uns am Montag oder am Mittwoch treffen?»