



Fragearten - Fragetechnik

Offene Frage (W-Fragen)

Wer, wie, was, warum, wofür, etc.

“Worauf legen Sie den größten Wert...?”



Wirkung:
Kunde denkt nach



Erfolg:
Kunde antwortet

Wichtige Reaktion:
AKTIV ZUHÖREN =
spiegeln = mit
eigenen Worten
wiederholen!!!



**Spiegelungs-
fragen**

*“Wenn ich Sie richtig
verstehe, möchten Sie
vor allen Dingen...?”*

Resultat:
- Missverständnisse
werden vermieden,
- Kunde fühlt sich
ernst genommen

Geschlossene Frage (JA-NEIN-Fragen)

*“Haben Sie das
Angebot
erhalten?”*

Resultat:
Kurze spontane
Antwort.

Einsatz:
- Eindeutige
JA oder NEIN-
Antwort
erforderlich
- Kunde soll
auf den Punkt
gebracht werden

Alternativ- frage

*“Möchten Sie lieber
einen Termin am
Anfang oder besser
am Ende der Woche?”*

Einsatz:
- um Abschluss
herbeizuführen
- Entscheidung
zwischen zwei
Alternativen
gewünscht