

## Fragearten - Fragetechnik

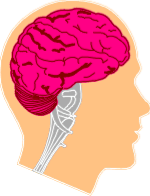
### Offene Frage (W-Fragen)

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