Allgemeines

Fragen sind eine gute Möglichkeit mehr über mein Gegenüber zu erfahren. Je nach dem, was ich für Fragen stelle, verläuft ein Gespräch offen, leicht und angenehm oder ich erlebe es als zäh, träge und schwierig. D.h. ich kann an der Oberfläche eines Gespräches bleiben oder tiefer in ein Gespräch einsteigen – die Entscheidung liegt bei mir.

Oberflächenfragen

Typisch

- Zielen häufig auf das Produkt/die Situation ab
- Antwort ist ein Ja oder Nein = geschlossene Frage
- Zwang sich zu entscheiden
- Gegenüber fühlt sich verhört

Folgen

- Kaum Informationen
- Nur verteilen
- Schränkt ein
- Gespräch verläuft zäh

Tiefenfragen

Typisch

- Gegenüber wird aktiv
- Offene Fragen -> es kommt ein Gespräch in Gang
- Bindung zum Gegenüber
- In Kundensprache übersetztes Fachwissen

Folgen

- Viele Informationen
- Persönliches Gespräch
- Individuelle Beratung
- Gespräch verläuft aktiv

Tiefenfragen

Umfeldfragen

- Das Umfeld erfragen
- Reichhaltiger Fang
- Viele weiterführende Infos

Beispiele geschäftlich:

- „Wofür brauchen Sie das Produkt?“
- „Womit wollen Sie das Produkt nutzen?“
- „Wie möchten Sie das Produkt verwenden?“

Beispiele privat:

- „Was brauchst Du noch, um die Aufgabe lösen zu können?“
- „Welche Faktoren bestimmen Deine Entscheidung?“

Zeitfragen

- Fragen zur Vergangenheit
- Bisherige Erfahrungen bzw. Gewohnheiten
- Besserer Überblick => Verständnis

Beispiele geschäftlich:

- Welche Erfahrungen haben sie bisher mit dem Produkt gemacht?“
- „Was für Produkte benutzen Sie bisher?“

Beispiele privat:

- „Was haben Sie denn bisher in einer solchen Situation gemacht?“
- „Welche Erfahrungen hast Du mit dem Thema?“