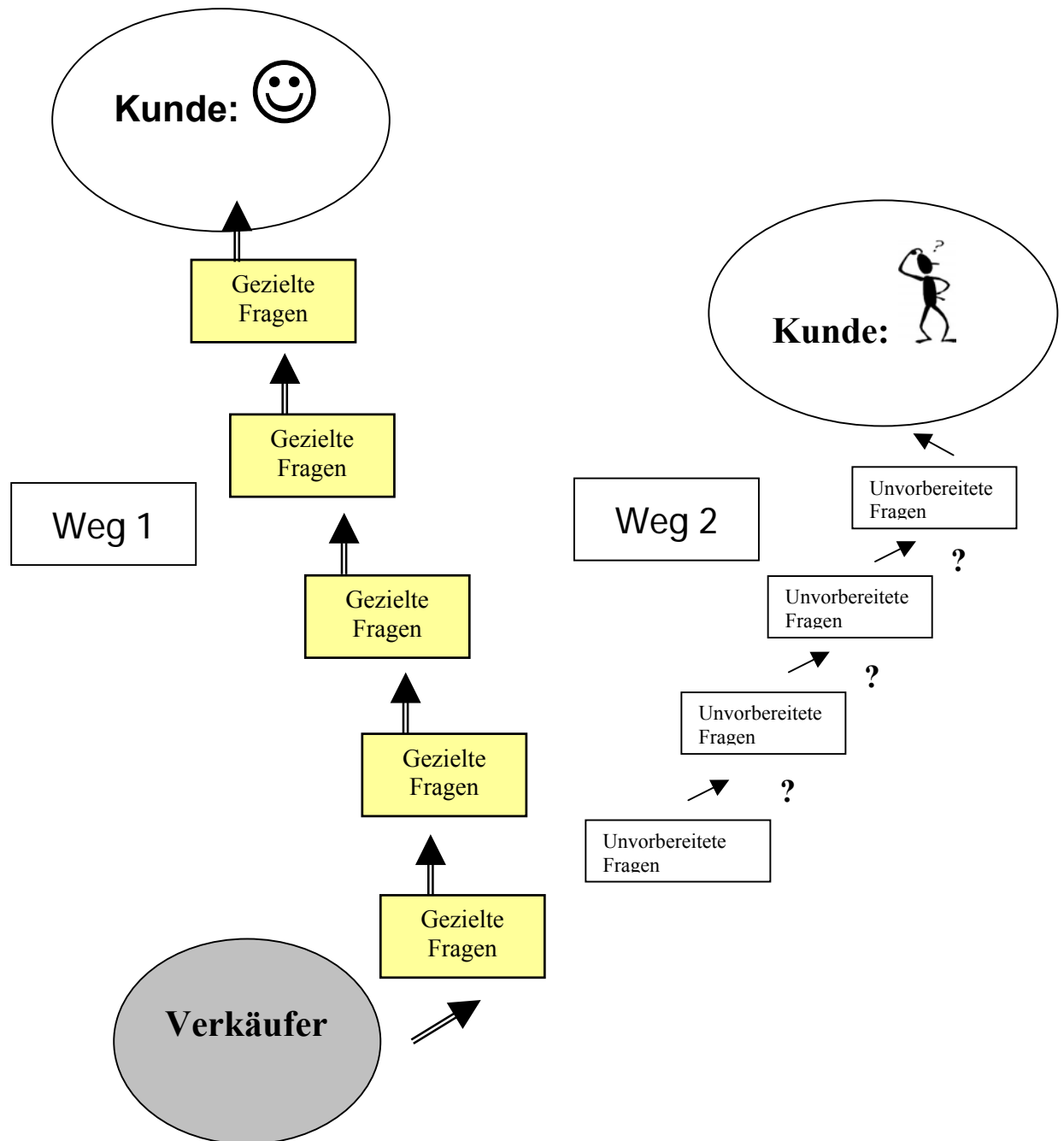


Leseprobe - Seite 5 - Kapitel 5 –Fragetechniken - Einfö- rung

Wie bereits oben erwähnt: Gezielte Fragen haben die Funktion von Wegweisern !



Leseprobe - Seite 10 - Kapitel 5 –Schlüsselfragen zur Bedarfsanalyse

Im folgenden Absatz geht es um 4 Schlüsselfragen, die Merlin helfen sollen die entscheidenden Fragen beim Kunden zu stellen. Die vorgestellte Technik ist auch als „Brücke zum Kunden“ zu verstehen.

Situationsfragen	Situationsfragen sind Fragen zur Klärung des IST-Zustandes und bestehen aus offenen und geschlossenen Fragen.
-------------------------	--

z.B.: Fragen zum Arbeitsgebiet des Kunden
 Welche Geräte / Techniken nutzt der Kunde zur Zeit ?
 Wer ist der Entscheider ? Welches sind die Mitbewerber ?

Auf Verkaufstraining bezogenes Beispiel würden wir fragen:
 Wie viele Mitarbeiter beschäftigen Sie ?
 Wie viele davon sind im Innen- und Außendienst tätig ?
 Haben Ihre Mitarbeiter schon ein Verkaufstraining besucht ?

Fragetechnik – Bedarfsanalyse

Anforderungsfragen	Anforderungsfragen sind Fragen, mit denen die gestellten Anforderungen ermittelt werden. Sie bestehen immer aus offenen Fragen.
---------------------------	--

z.B.: Was sind die drei wichtigsten Anforderungen, die der Kunde an das Produkt oder die Dienstleistung stellt !

Auf Verkaufstraining bezogenes Beispiel würden wir fragen:

Was sind die drei wichtigsten Anforderungen an ein Verkaufstraining ?

Leseprobe - Seite 11 - Kapitel 5 –Schlüsselfragen zur Bedarfsanalyse

Vertiefende Fragen	Vertiefende Fragen sind hintergrundorientierte Fragen. Sie vertiefen und erweitern eine Aussage. Sie beginnen oftmals mit „Was“.
---------------------------	--

z.B.: Was verstehen Sie unter ?
 Was bringt Ihnen das ?
 Was ist für Sie wichtig ?

Begründende Fragen	Begründende Fragen sind Fragen, die nicht nur nach Tatsachen und Einzelheiten suchen, sondern nach Begründung. Sie beginnen oftmals mit warum. Die „Warum-Frage“ nimmt unser Denkvermögen in Anspruch; darum ist diese Frage einzigartig.
---------------------------	---

z.B.: Warum ist das für Sie wichtig ?
 Warum sind Sie dieser Meinung ?

Leseprobe - Seite 13 - Kapitel 5 –S-A-VE-BE-Formel

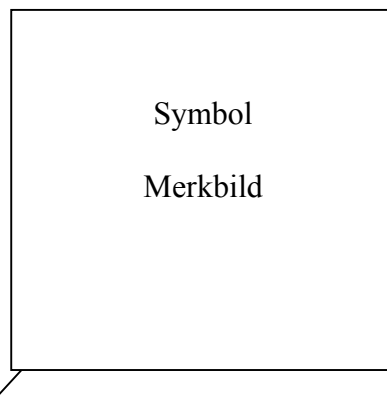
Mit der S-A-VE-BE-Formel geben wir Ihnen ein Gerüst für die sichere Anwendung der Schlüsselfragen. Anhand des Symbols „Tresor“ wird es Ihnen leichter fallen, diese Technik beim Kunden anzuwenden.

BEgründende Fragen

Warum ist es so wichtig ?

Situationsfragen

Fragen zur Person
Fragen zur Firma



VErtiefende Fragen

...was verstehen Sie unter ..?

.. welche von diesen 3 ist die Wichtigste?...

Anforderungsfragen

.. welche sind die 3 wichtigsten Anforderungen des Kunden ?

S =	Situationsfragen: Budget, Personen, Projekt, Firma / Filiale
A =	Anforderungsfragen, welches sind die drei wichtigsten Anforderungsfragen, z.B. an Qualität, Preis, Service
VE =	Was verstehen Sie unter Qualität, Preis, Service. Welche Anforderung ist die Wichtigste ?
BE =	Begründete Fragen: Warum ist ausgerechnet, die Eigenschaft xyz so wichtig ?

Leseprobe - Seite 19 - Kapitel 5 – Alternativabschluss

Alternativabschluss heißt: „Ja oder ja – möchten Sie kaufen oder kaufen“ ?

„Essen Sie lieber Spiegel- oder Rühreier zum Frühstück ?“

Zwei positive Alternativen sind zur Wahl gestellt. Es wird nicht gefragt, ob man überhaupt etwas möchte, oder ob man lieber das eine oder das andere will.

Weitere Beispiele:

„Möchten Sie die Ware gleich mitnehmen, oder sollen wir sie Ihnen liefern?“

„Genügt Ihnen die Normalpackung, oder wollen Sie lieber die preisgünstigere Familienpackung?“

Den Kunden niemals zwischen etwas und nichts wählen lassen !

Aufgabe-Nr 1	Erledigt
Formulieren Sie eine Kaufforderung für Ihr Produkt / Dienstleistung.	

Leseprobe - Seite 20 - Kapitel 5 – Alternativabschluss

erlin merkt sich :



- Kunden immer zum Kauf auffordern !
- Vermeiden aus Angst nicht nach der Unterschrift zu fragen und deshalb auf später vertagen !
- Keine Angst vor dem „Nein“ !

Leseprobe - Seite 21- Kapitel 5 – Die Geschichte: „ Der Novize im Kloster“

Die Geschichte spielt in einem Kloster. Ein neuer Novize unterhält sich mit dem Abt über sein zukünftiges Leben im Kloster. Da er ein besonders starker Raucher ist, fragt er den Abt, ob es erlaubt sei, beim Beten zu rauchen. Der Abt lehnt dies strikt ab und sagte: "Nein, das ist bei uns verboten. Beim Beten wird nicht geraucht."

Na ja, er hatte ja nur mal gefragt, und so bezog er sein Zimmer. Am nächsten Tag ging er in die Kapelle zum Beten. Als er sich niederließ, sah er neben sich einen alten Pater, der betete und dabei genüsslich sein Pfeifchen rauchte. Nun war unser Novize verärgert, weil der Abt ihm ja verboten hatte, beim Beten zu rauchen. Er dachte bei sich: "Ich gehe zum Abt und rede mit ihm, das ist nicht gerecht."

Der alte Pater bemerkte ihn neben sich und fragte ihn, warum er denn so unruhig und aufgeregter sei. Der Novize erklärte ihm, daß der Abt ihm verboten habe, beim Beten zu rauchen.

Nun fragte der alte Pater "Sag doch mal, was hast du denn den Abt genau gefragt?" und der Novize antwortete: "Ich hab ihn gefragt, darf ich beim Beten rauchen.....und da hat er **NEIN** gesagt". "Tja", lachte der alte Pater und sagte: "Siehst du, ich hab ihn gefragt: „Darf ich beim Rauchen beten?“ und da hat er **JA** gesagt."

Merlin wird wieder einmal klar:



Fragen ist nicht gleich fragen.

Wir wünschen Ihnen, dass Sie die richtigen Fragen an Ihre Kunden und Käufer stellen und damit viel Umsatz und viel Erfolg haben.



Prüfungsaufgaben Kapitel 5