

## **Service 4.1 - Die richtigen Fragen stellen**

### **Hörtext**

Hattet ihr einen schönen Urlaub?

Ja.

Wart ihr, wie geplant, an der Ostsee?

Nein.

Hat es euch also doch wieder in die Berge verschlagen?

Ja...

Sag' bloß nicht, ihr wart schon wieder im Schwarzwald, oder doch?

Doch.

Und das hat euch wieder gefallen?

Ja, na klar!

Und hattet ihr denn gutes Wetter?

Ja.

Und da wart ihr wohl wieder jeden Tag wandern?

Ja.

Ist das nicht langweilig?

Nein.

Habt ihr sonst noch was unternommen?

Eigentlich nicht.

Eigentlich nicht. Hm. Also habt ihr schon auch noch was anderes gesehen, oder? Mensch, lass dir doch nicht alles aus der Nase ziehen. Erzähl doch mal was!

Kennen Sie solche Gespräche? Da stellt einer Frage auf Frage und der andere scheint irgendwie nicht antworten zu wollen, wirkt griesgrämig, maulfaul und einsilbig. Selbst Beobachter erkennen häufig nicht, dass es der Frager selbst ist, der den anderen so lange vom Reden abhält, bis der tatsächlich keine Lust mehr auf eine richtige Antwort hat.

Dies hat genau genommen zwei Gründe: Das erste Problem ist die Frageform. Der Frager in unserem Beispiel stellt lauter sogenannte geschlossene Fragen und Suggestivfragen. Das Erste sind Fragen, die häufig mit einem finiten Verb beginnen und auf die man nur mit „ja“ oder „nein“ antworten kann. Die Suggestivfragen geben dagegen schon eine bestimmte Antwort vor, die man nur noch bestätigen oder bestreiten kann.

Vielleicht besteht noch die Möglichkeit mit einzelnen Worten aus der Frage oder der Umformulierung der Frage zu antworten:

Frage: Hattet ihr schönes Wetter?

Antwort: Schönes Wetter? Nein, wir hatten schlechtes Wetter.

Geschlossene Fragen sind dann gut, wenn es schnell gehen soll. Der Frager erwartet eine knappe Antwort, aber wenig Informationen.

In Service und Verkauf kann eine falsche Fragetechnik die Kunden regelrecht vergraulen. Denn so richtig es ist, die Bedürfnisse des Kunden zu ermitteln und seine Vorstellungen kennenzulernen, so falsch ist es, ihm das Gefühl zu geben, dass er sich entblößen oder in eine bestimmte Rolle gedrängt werden soll. Deshalb ist es besser, dem Kunden auch offene Fragen zu stellen und auch ihm die Möglichkeit einzuräumen, seinerseits Fragen zu stellen. Doch dazu mehr in der nächsten Aufgabe, in der es dann um die offenen Fragen geht.