

Fragetechnik im Verkaufsgespräch

Wer fragt, führt...

... und zwar das Gespräch! Sicherlich kennen Sie diesen Satz – doch wie funktioniert es? Veranschaulichen wir uns dies an einem konkreten Fall, wie er sich tagtäglich viele Male abspielt. Ein Kunde betritt ein Geschäft und wird von einer Verkäuferin mit den Worten: „Kann ich Ihnen helfen?“ begrüßt. Hierbei handelt es sich um eine geschlossene Frage, die der Kunde entweder mit „ja“ oder „nein“ beantworten kann. In der Regel werden jetzt nur die Kunden, die bereits genau wissen, was sie wollen, mit „ja“ antworten. Wenn es allerdings das Ziel der Verkäuferin ist, auch mit den Kunden, die noch keine klare Vorstellung von ihren Wünschen haben, ins Gespräch zu kommen, ist diese Frage ungeeignet – denn diese werden nun mit „nein“ antworten und ggf. hinzufügen: „Ich will mich erst mal umsehen.“ Damit ist das Gespräch vorerst beendet. Es kann einen ganz anderen Verlauf nehmen, wenn statt dessen eine offene Frage gestellt wird, z. B. „Wie kann ich Ihnen helfen?“, „Was kann ich für Sie tun?“, „Wofür interessieren Sie sich?“ Definieren Sie deshalb vor jedem Gespräch Ihr exaktes Gesprächsziel und die Fragen, die zu diesem Ziel führen. Dann antworten Sie auch nicht mehr auf die Frage eines Kunden: „Haben Sie dieses Modell auch in blau?“ mit „ja“, sondern mit der Gegenfrage: „Wieviel Stück benötigen Sie in blau?“ und sind mitten in der Abschlußphase!

Zusammenfassung:

Oftmals enden Verkaufsgespräche mit Kunden in einer Sackgasse. Doch mit einer gekonnten, strategischen Gesprächsführung, beispielsweise durch die Formulierung zielführender Fragen, können und werden Sie die Weichen anders stellen.

Autor:

Rainer W. Baber, M. A.
Rhetorik- und Verkaufstrainer

Rainer Baber, M. A., ist seit 1999 selbständiger Berater und Trainer für Rhetorik und Verkauf. Er studierte Allgemeine Rhetorik, Neuere Deutsche Literaturwissenschaft und Neuere Geschichte an der Universität Tübingen. Vor dem Studium übte er einen kaufmännischen Beruf in der Werbebranche aus. Seine Seminar-, Coaching- und Beratungsschwerpunkte sind: Rhetorik, Verkauf, Präsentations- und Vortragstechnik, Gesprächs- und Verhandlungsführung, Kundenorientierung am Telefon und Zeitmanagement.

Kontakt:

Baber-Consulting
Rainer W. Baber, M. A.
Schloßstraße 25
D-73765 Neuhausen a. d. F.
Telefon: +49 7158-948814
Telefax: +49 7158-62504
Internet: www.Baber-Consulting.de
E-Mail: info@baber-consulting.de