

Vertiefende Fragen

Grundsätze:

- Alle Informationen so lange hinterfragen, bis ich ein genaues Bild von dem habe, was der Gesprächspartner haben will bzw. braucht.
- Wann? In jeder Phase der Informationsbeschaffung, immer, wenn ich eine Information erhalte.
- Das Nachfassen dient nicht nur meinen Interessen: Der Gesprächspartner merkt so, dass Sie ihn ernst nehmen.
- Nachfassen - aber nicht ausfragen, verhören. Achten Sie darauf, ob Sie jetzt lästig werden.

Beispiele für vertiefende Fragen:

- **Wozu ...**
 - Wozu diese Menge, dieses Produkt, diese Ausführung?
 - Wozu diese Qualität (und nicht eine bessere, schlechtere, günstigere?)
 - Wozu dieser Termin (und nicht früher, später, öfter, usw.?)
 - (und nicht: Warum?)
- **Auf was legen Sie dabei besonderen Wert ...**
 - Wenn Sie von ... sprechen - was ist dabei besonders wichtig für Sie ...
 - Auf was kommt es Ihnen besonders an ...
 - Was muss unbedingt enthalten sein ...
 - Was darf auf keinen Fall fehlen ...
- **Was bedeutet für Sie ...** (z.B. „schnell“, „sicher“, „zuverlässig“)
 - Was genau verstehen Sie unter (z.B. „billig“, „teuer“, „pünktlich“, „unpünktlich“)
 - Was heißt das im einzelnen ... (z.B. „ständige Schwierigkeiten“)
 - Was heißt das für Sie genau (z.B. „wenig Aufwand „ein Ansprechpartner“, „verständliche Rechnung“, „Information bei Verzögerungen“)