

Inhalt

Vorwort	6
1. Was sich mit Fragen erreichen lässt	9
Ohne Fragen keine Kommunikation	9
Das Gespräch steuern	10
Die Probleme definieren	12
Mit Missverständnissen aufräumen	12
Lösungen finden	13
Grundvoraussetzung für gezieltes Fragen: das aktive Zuhören	14
2. Die grundsätzlichen Fragentypen	21
Fragnensystematik	21
Schließende Fragen	23
Öffnende Fragen	36
Weitere Fragentypen	44
3. Fragen in Überzeugungsprozessen	47
Warum sind Fragen gerade für den Verkauf so wichtig?	47
Der Unterschied zwischen Produktverkauf und Lösungsverkauf	53
Die Ist-Zustands-Frage	62
Die Problemfrage	65
Die Auswirkungsfrage	66
Die Zusammenfassungsfrage	69

4. Umsetzung in die (Verkaufs)Praxis	73
Beispiel-Dialog ohne Auswirkungsfragen	73
Beispiel-Dialog mit Auswirkungsfragen	74
Die Grundstruktur	77
Tipps zum Design von Problemfragen	79
Tipps zum Design von Auswirkungsfragen	80
Tipps zum Design von Zusammenfassungsfragen	81
Fast Reader	86
Weiterführende Literatur	90
Der Autor	92
Register	93