

Aufbau eines Kundengesprächs – Der Berater-Coach, Teil 4b

Jörg Hilber über die richtigen Fragetechniken und weshalb Übung den Meister macht



Gastbeitrag: In der letzten Ausgabe des BeraterKompass haben wir uns mit dem Gesprächsablauf beim Finanzcoaching befasst. 60 bis 70 Prozent der Gesprächszeit ge-

hört dem Kunden, Ihre Rolle als Berater liegt im Aktivieren und Fragen. Zum Abschluss widmen wir uns nun den wichtigsten Frage- und Gesprächstechniken, die Sie so oder in abgeänderter Form im Beratungsgespräch anwenden können.

Offene Fragen

Wir arbeiten grundsätzlich mit offenen Fragen. Offene Fragen sind Fragen, die dem Kunden alle Antwortmöglichkeiten offenlassen. Zum Beispiel: Wie gehen Sie grundsätzlich mit Risiken um? Interessanterweise ist es für viele Berater

schwierig, offene Fragen zu stellen. Hier gilt: Üben, üben, üben! Nachfolgend finden Sie einige Beispielfragen zu den Zielen des Kunden:

- Wie würden Sie in zehn Jahren gerne wohnen?
- Wie stellen Sie sich Ihren Alltag in Rente vor?
- Was hätten Sie gerne, können es sich im Moment aber nicht leisten?
- Wie sähe Ihre Traumwohnung/ Ihr Traumhaus aus?
- Wann würden Sie gerne aufhören zu arbeiten?
- Warum, denken Sie, zahlen Sie im Moment so viele Steuern?

Konfrontationsfragen

Sogenannte Konfrontationsfragen erlauben Ihnen, dass der Kunde zu

Punkten, die ihm selbst nicht in den Sinn kommen, Stellung nehmen muss. Konfrontationsfragen können offen oder geschlossen sein. Wichtig ist aber, dass auf jede Antwort eine neue offene Frage folgt. Hier einige Beispiele:

- Ich stelle fest, dass Sie jährlich 40.000 Euro Steuern bezahlen. Finden Sie das nicht ein bisschen viel?
- Ich sehe in Ihrer Steuererklärung fast keine Abzüge. Was wäre es Ihnen wert, wenn ich Ihnen zeige, wie Sie hier noch mindestens 12.000 Euro eintragen können?

Schweigen

Schweigen ist manchmal auch eine *Lesen Sie weiter auf der nächsten Seite >*



Fortsetzung von Seite 22

gute Methode, um das Gespräch voran zu bringen. Sagen Sie einfach nichts. Der Kunde wird nach einer gewissen Zeit von sich aus den angesprochenen Punkt vertiefen oder auf das Thema zu sprechen kommen, das ihm wirklich wichtig ist.

Rückbestätigen

Bestätigen Sie das Gesagte in eigenen Worten. Dadurch stellen Sie sicher, dass Sie den Kunden verstanden haben. Zudem führt diese Technik oft zur Vertiefung des Punktes durch den Kunden.

Verstärken

Verstärken Sie positive Aussagen. Reagieren Sie auf geschilderte Erfolge, indem Sie den Kunden im entsprechenden Bereich ehrlich loben. Sagen Sie zum Beispiel: „Ich mag kritische Kun-

den, die mir nicht einfach alles abkaufen.“

Überhören

„Unpassende“ Aussagen überhören. Wenn der Kunde ausweicht, sich selbst als inkompetent darstellt, lange über Dinge spricht, die gar nichts mit dem Thema zu tun haben. Sagen Sie beispielsweise: „Was mich interessiert, ist ...“ und führen Sie so das Gespräch zum ursprünglichen Thema zurück.

Bildjustierung

Wenn das Bild des Kunden nicht mit Ihrem Bild übereinstimmt oder wenn er plötzlich mit einem Thema außerhalb des Zusammenhangs kommt, ist dies kein Problem. Nehmen Sie das Bild des Kunden auf und fragen Sie nach, um seine Sichtweise besser nachvollziehen zu können.



Mögliche Fragen sind:

- Wie kommen Sie darauf?
- Wie meinen Sie das genau?
- Können Sie mir das genauer erklären? ■

Zur Person



Jörg Hilber ist Partner bei réalités und Dozent an der Hochschule Luzern, Schweiz.

Die Reihe „Der Berater-Coach“ ist mit dieser Ausgabe abgeschlossen. Für Fragen stehe ich Ihnen aber weiterhin gerne zur Verfügung. Auch hier gilt: Fragen, fragen, fragen! Sie erreichen mich per E-Mail unter hilber@realites.ch. Und wenn Sie mehr über meine aktuellen Projekte im Zusammenhang mit Finanzberatung erfahren möchten, gehen Sie doch einmal auf www.valorizer.de. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg beim Finanzcoaching und Ent-Kaufen!

Ihr
Jörg Hilber