

Die 11 Fragen

für ein Erstgespräch, das der Kunde führt

Die meisten Erstgespräche hören bei Frage zwei auf und münden dann in ein Angebot, das auf einer Vermutung beruht. Diese elf Fragen verhindern das.

1

Woran merken Sie das konkret?

Zeigt, ob ein Problem beobachtet oder nur vermutet ist.

2

Seit wann ist das so?

Verrät, ob es akut ist oder seit Jahren geduldet wird.

3

Was haben Sie bisher versucht?

Sie erfahren, gegen welche Lösungen Sie antreten und was schon gescheitert ist.

4

Warum hat das nicht funktioniert?

Hier kommt oft die echte Ursache heraus, und sie ist selten die zuerst genannte.

5

Wer merkt es außer Ihnen?

Zeigt, ob es internen Rückhalt gibt oder ob Sie mit einem Einzelkämpfer sprechen.

6

Was passiert, wenn sich nichts ändert?

Misst den Handlungsdruck. Wenn die Antwort „nichts Schlimmes“ ist, gibt es kein Projekt, nur ein Gespräch.

7

Was kostet Sie das heute?

Macht aus Unzufriedenheit eine Zahl. Wer nicht rechnen will, kauft am Ende auch nicht.

8

Wie sieht es aus, wenn es gelöst ist?

Der Kunde beschreibt selbst das Zielbild. Das ist später Ihr Maßstab im Angebot, nicht Ihre Behauptung.

9

Wer entscheidet das am Ende?

Früh fragen. Nicht erst, wenn das Angebot draußen ist.

10

Was müsste passieren, damit Sie sich dagegen entscheiden?

Holt Einwände nach vorne, solange man sie noch behandeln kann.

11

Wann müsste es laufen?

Ohne Termin gibt es keine Dringlichkeit. Und ohne Dringlichkeit keinen Auftrag.

Kein Skript. Die Reihenfolge ist egal, die Formulierung gehört in Ihre eigenen Worte.