



Herzlich Willkommen zum Webinar

Wunderfragen

Die 3-Stufen-Fragetechnik

3. Webinar einer 5-teiligen Webinar-Reihe

mit
Dirk Spengler

Hinweise zur Bedienung



1165 Lasse Deinen Kunden einkaufen! (LDKE Teil 1) - Adobe Connect

smile2 Meeting 🔊 👤 Hilfe

Dirk Spengler.jpg Vollbild ☰ Bedienhinweise Webinarplattform.pdf Vollbild ☰

Bedienhinweise zur Webinarplattform

Dateifreigabe ☰

Name	Größe
LDKE1 - Lasse Deinen Kunden einkaufen.pdf	2 MB

Chat (Alle) ☰

🗨️

Alle

Dirk Spengler



Jahrgang 1969 – seit 1991 selbständig im Verkauf
Business-Coach (Einzel- und Teamcoaching)

- Kundenakquise & Kundenbindung
- Umgang mit Kunden persönlich / am Telefon
- Strategieentwicklung & -umsetzung
- Persönlichkeitsentwicklung

Verkaufstrainer (Seminare, Workshops & Webinare)

- "Lasse Deinen Kunden einkaufen! - Die LDKE-Strategien,,
- Spezialisiert auf Kaufpsychologie & Körpersprache im Verkauf
- Präsentationstechniken im Verkauf
- NLP-Lehrtrainer (DVNLP, IN, LNLPT)
- Dozent für die Akademie für Versicherungsmakler, Hamburg

Buchautor

„Lasse Deinen Kunden einkaufen! - Wie sich Kunden selbst zum kaufen v e r f ü h r e n ...!“

www.losjetzt.de – www.ldke.de



Hinweise zum Webinar



Dieses Webinar ...

- **Ist „per Du“**
- ist interaktiv und einfach zu bedienen.
- vermittelt Inhalte kurz und prägnant.
- wird aufgezeichnet (Datenschutzhinweis)
- stellt die Präsentation zum Download bereit.

Inhalt des Webinars



- Warum Fragen stellen?
- Rapport ist durch nichts zu ersetzen
- Fragetechnik allgemein und ihre Tücken
- Die Wunderfrage als Einstieg
- Achtung: unbestimmte Wörter!
- 3 wichtige Schritte zu Schlüsselbedürfnissen
- Bonus 😊

Du bist einzigartig!



Dieses Webinar soll Dir Anregungen geben
ohne Deine Erfahrungen
in Frage zu stellen!

Nimmst Du auch nur eine Idee mit,
hat sich die Zeit schon gelohnt für Dich!

Warum Fragen stellen?



- Kommt das nicht lehrerhaft rüber?
- Können Fragen auch nerven?
- Sind die Antworten ehrlich?
- ...

Reden ist Silber – Fragen ist Gold!



„Ein gutes Verkaufsgespräch ist dann ein gutes Verkaufsgespräch, wenn der Kunde mehr redet als Du!“

Dirk Spengler

- ✓ **Viele Fragen stellen**
- ✓ **Wenig reden und argumentieren**
- ✓ **Genau HIN-hören**



Strategien für Viel-“Quatscher“



Warum redet man wo man schweigen oder fragen sollte?

- **Unsicherheit**
- **Mitteilungsbedürfnis**
- **Lehrer-Syndrom (Ich habe recht)**
- ...

Strategie 1: Vorbereitung

Strategie 2: Aufmerksamkeit (beobachten vermeidet reden)

Strategie 3: Ein „Schalter“ im Kopf

-> Übung (Gegenstand, der immer dabei ist)

Problem- und zielorientierte Fragen



Was fragst Du bei folgender Argumentation?

„Ich weiß noch nicht, ob ich dieses Produkt kaufen soll.“

po: Was hindert Sie daran?

zo: Was muss passieren, dass Sie kaufen?

„Das Produkt ist mir zu teuer.“

po: Was daran ist Ihnen zu teuer?

zo: Zu teuer im Vergleich zu was?

„Ich hoffe, dass ich mit diesem Kauf keinen Fehler mache.“

po: Wieso glauben Sie, einen Fehler zu machen?

zo: Was bekräftigt Ihre Entscheidung?

Tücken der Fragetechnik



offene & geschlossene Fragen

Die Art der Antwort bestimmt immer der Antwortende!

Alternativfragen

wirken auch mal einengend

Suggestivfragen

sind sehr gefährlich -> Gefahr Rapportbruch

Das heißt NICHT, dass Du grundsätzlich nicht so fragen sollst!

Entscheidend: Rapport!!!

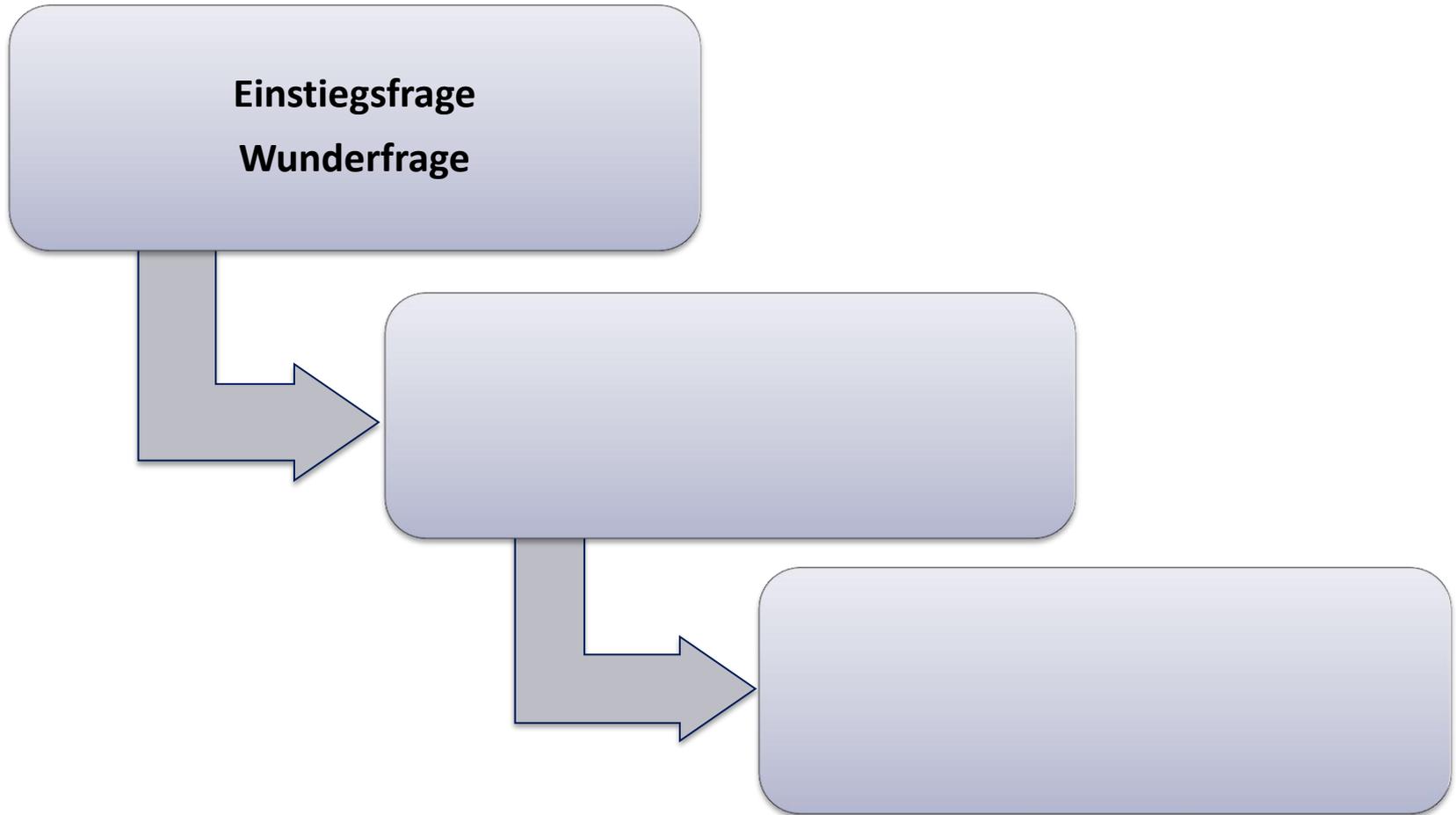
Die Frage nach dem „Warum“



- Die Frage „Warum“ ist mit Bedacht zu verwenden
- **Warum?**
- Die Frage „Warum“ hat i.d.R. 2 Arten von Antworten zur Folge:
 - Rechtfertigungen (z.B. Warum haben Sie so gehandelt? – oft nicht zielführend!)
 - Werte des Kunden (z.B. Warum ist Ihnen genau das so wichtig? – i.d.R. zielführend!)



1. Schritt



Der Einstieg: Wunderfragen



- ✓ **Wunderfragen bewirken, dass Dein Gesprächspartner eine innere Vorstellung einer gewünschten Lösung entwickelt!**
- ✓ **Dein Gesprächspartner begibt sich geistig ein Stück weit in den Zustand, als habe er schon gekauft.**
- ✓ **Dieser mentale Vorgang ermöglicht Deinem Gesprächspartner direkten Zugang zu seinem Werte-System.**
- ✓ **Die Werte sind die Bedürfnisse Deines Kunden.**

Wunderfragen im „Als-ob-Rahmen“



Herr/Frau ... , mal angenommen Sie werden Kunde bei mir, auf was legen Sie besonderen Wert?

Herr/Frau ..., mal angenommen Sie interessieren sich für ... , was ist Ihnen wichtig?

Herr/Frau ..., eine rein hypothetische Frage: Wir beide arbeiten in Zukunft eng zusammen. Was sind die Voraussetzungen für Sie?

...

weitere starke Wunderfragen



Herr/Frau ..., was genau würde Sie zu einer Kaufentscheidung bewegen?

Herr/Frau ..., was ist Ihnen wichtig, wenn Sie mit mir zusammenarbeiten möchten?

Herr/Frau ..., was muss ich tun, um Sie als Kunden zu gewinnen?

...

Frage nach der Kaufsstrategie



Herr/Frau ..., wie sind sie vorgegangen, als Sie Ihr Haus kauften?

Herr/Frau ..., wie kamen sie zu Ihrer Entscheidung, eine XY-Versicherung abzuschließen?

Herr/Frau ..., was hat Sie dazu bewogen genau dieses Fahrzeug zu kaufen?

...

Fragen nach Ausschlüssen



Herr/Frau ..., was würde Ihr Vertrauen enttäuschen enttäuschen?

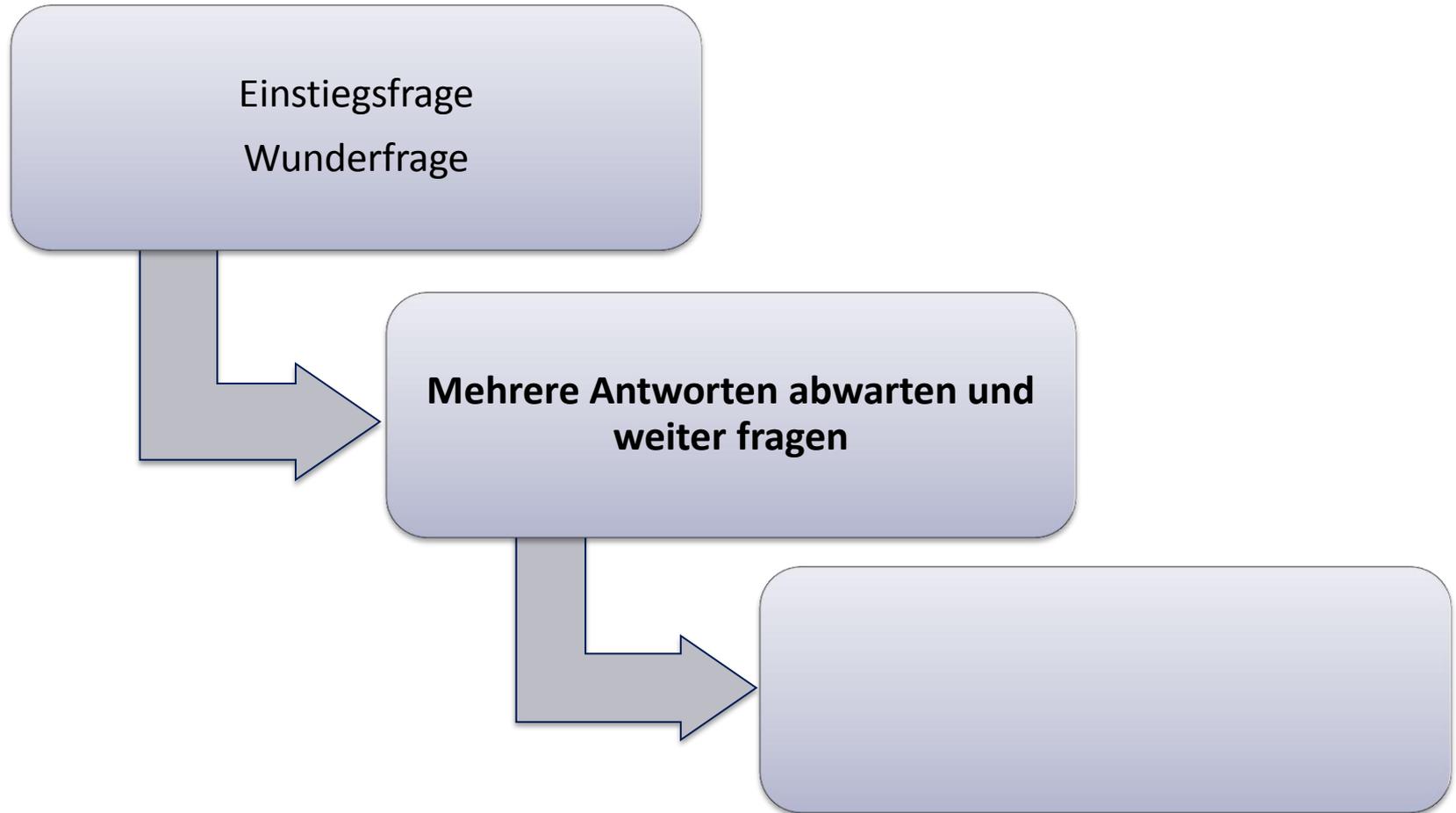
Herr/Frau ..., was muss man tun, um Sie zu enttäuschen?

Herr/Frau ..., wie hat es schon einmal jemand geschafft, Sie zu enttäuschen?

Herr/Frau ..., unter welchen Bedingungen kaufen Sie keinesfalls?

...

2. Schritt



Beispiel zu Schritt 2



Mögliche Antworten zur Frage:

Herr/Frau ... , mal angenommen Sie werden Kunde bei mir, auf was legen Sie besonderen Wert?

- **Vertrauen**
- **Integrität**
- **Zuverlässigkeit**
- ...
- ...

Warum erst alle Antworten?



Es ist gehirngerecht!

Unser Gehirn ist assoziativ organisiert und findet Antworten schneller, welche zu einer Klasse gehören (z.B. Werte)

(Stichwort: Chunking)

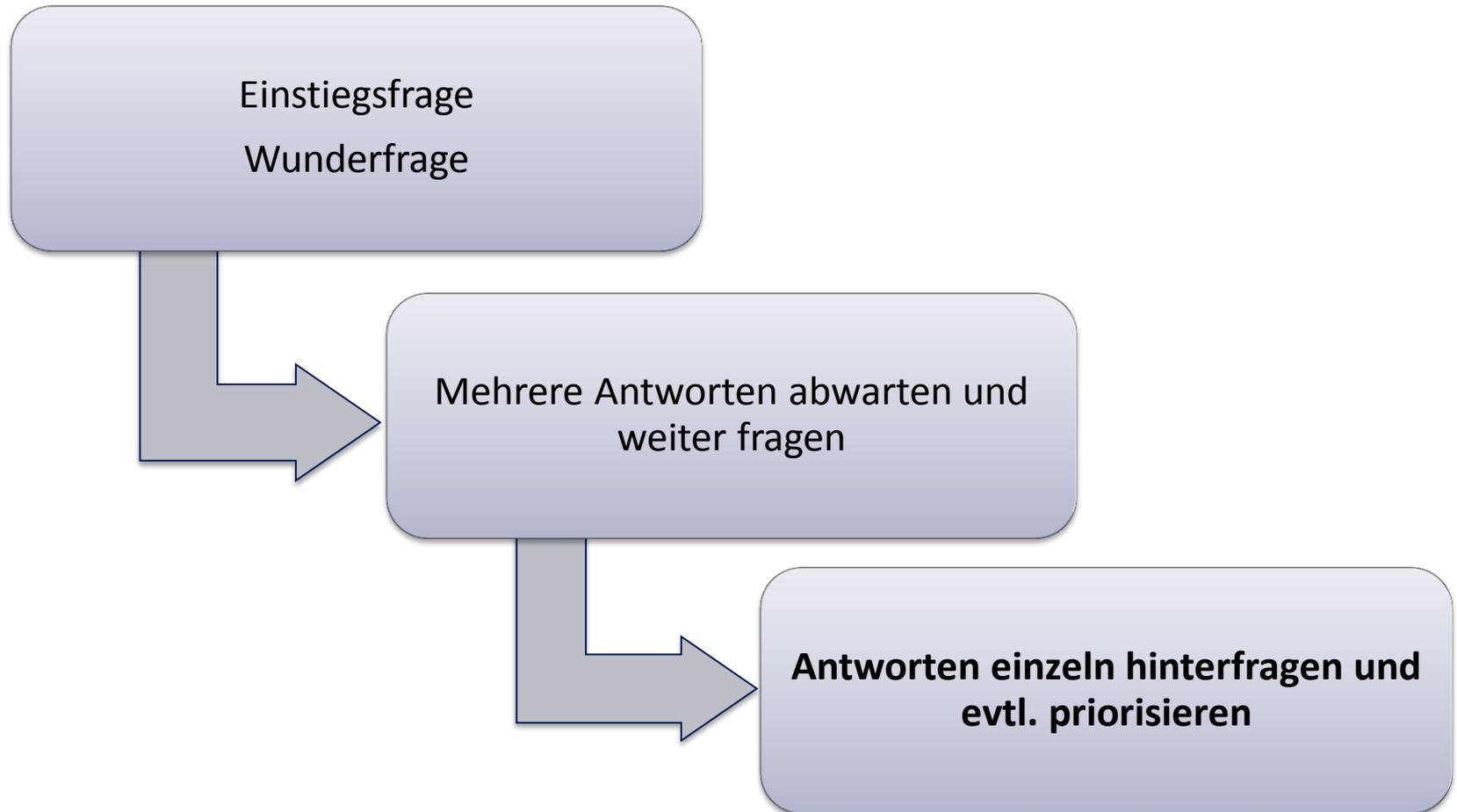
Gehst Du sofort auf eine Antwort ein, unterbrichst Du diesen Prozess!

Warum erst alle Antworten?



Wert1				Erklärung
Wert2		Erklärung		
Wert3	Erklärung			
Wert4			Erklärung	

3. Schritt





Achtung: unbestimmte Wörter!

**Werte/Bedürfnisse sind i.d.R. unbestimmte Hauptwörter
(unspezifische Substantive)!!!**

**Jeder hat seine eigene Definition von seinen Werten (z.B.
Sicherheit)**

(Stichwort: unterschiedliche Landkarten)

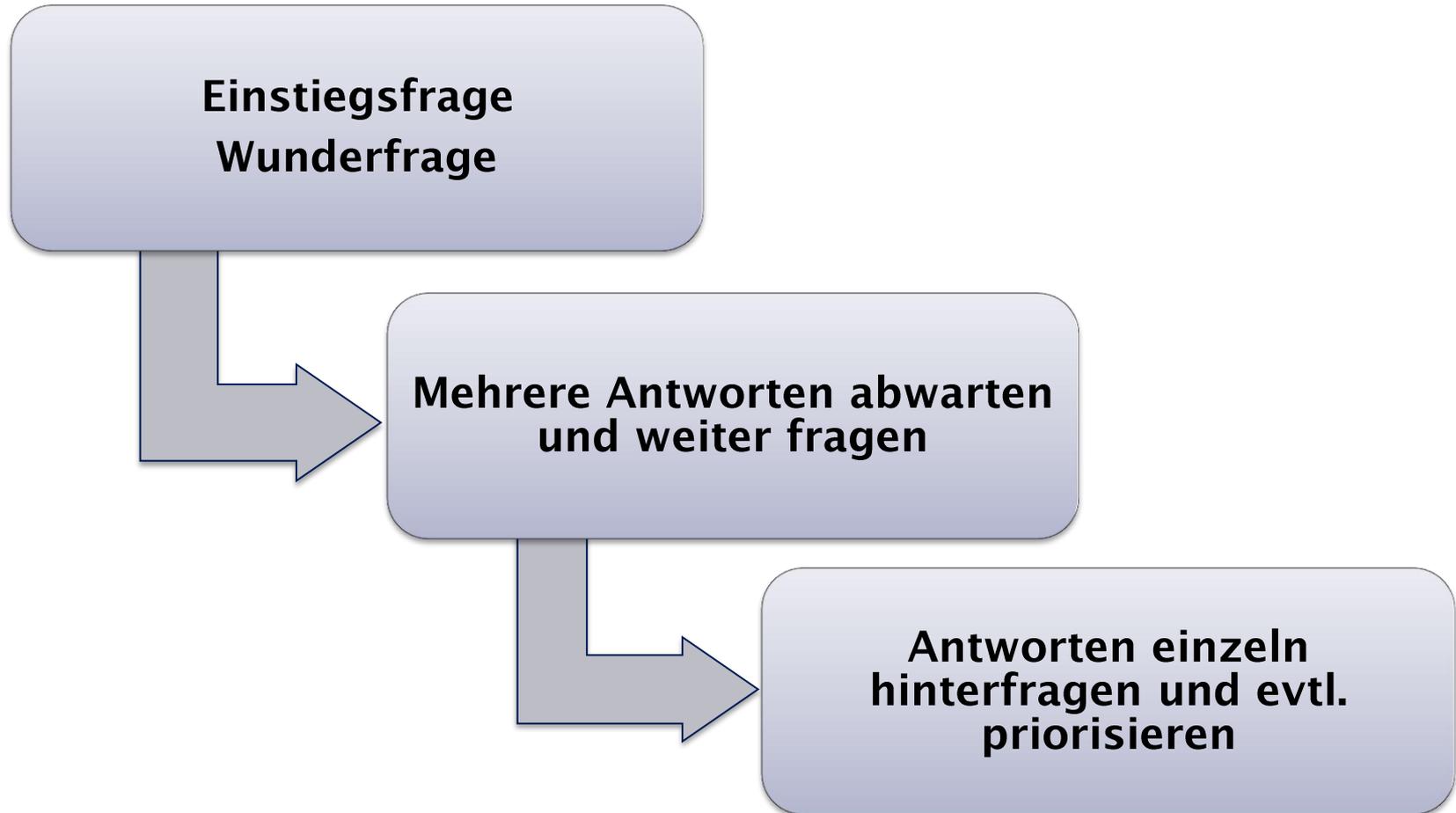
**Diese gilt es zu hinterfragen (META-Modell)
*„Was genau verstehen Sie unter ... ?“***

Ergebnisse



- ✓ Informationsgewinnung
- ✓ transportiert Wertschätzung
- ✓ Rapportaufbau
- ✓ Bringt Ordnung in die Gedanken (auch des Kunden)
- ✓ Bereitet den Weg zum Abschluss
- ✓ ...

Die 3-Stufen-Fragetechnik



Anwendung 3-Stufen Fragetechnik



3. Grundsätzliche Empfehlungen des Maklers

Sparte	Notwendig	Empfohlen	nicht notwendig	Bemerkungen
Private Haftpflichtversicherung	[]	[]	[]	
Risikolebensversicherung	[]	[]	[]	
Berufsunfähigkeitsversicherung	[]	[]	[]	
Unfallversicherung	[]	[]	[]	
private Pflegeversicherung	[]	[]	[]	
Krankenvollversicherung	[]	[]	[]	
Krankenzusatzversicherung	[]	[]	[]	
Hausratversicherung	[]	[]	[]	
Wohngebäudeversicherung	[]	[]	[]	
Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht	[]	[]	[]	
Rechtsschutzversicherung	[]	[]	[]	
Basisrente	[]	[]	[]	
Betriebliche AV	[]	[]	[]	
Riester-Rente	[]	[]	[]	
Private Rentenversicherung	[]	[]	[]	
Kindervorsorge	[]	[]	[]	
	[]	[]	[]	
	[]	[]	[]	

4. Beratungswunsch des Kunden

5. Erstinformation

Die Erstinformation (Informationspflichten gemäß Abschnitt 4 / § 11 Versicherungsvermittlerverordnung) wurde ausgehändigt.

6. Datenschutzklausel

Der Auftraggeber willigt ein, dass alle Daten, die zur Erfüllung der Tätigkeit des Maklers notwendig sind, vom Makler elektronisch gespeichert bzw. archiviert werden und wenn notwendig an Versicherer weitergegeben werden. Hierzu gehören auch Daten zum Einkommen, alle steuerlichen und sozialversicherungstechnische Daten und Auskünfte. Die allgemeinen Grundsätze des Datenschutzes werden gewahrt.

7. Einverständniserklärung zur Kontaktaufnahme

Der Unterzeichner stimmt zu, über neue Angebote des Maklers per Email, Telefon oder Fax informiert werden zu dürfen.

Ort, Datum

Kunde

Makler

Detaillierte Vorstellung:

- **Webinaraufzeichnung**
- (kostenpflichtig)
- Inkl. Aufzeichnung, Word-Dokument und detaillierter Gesprächsanleitung
- Investition 99,- EUR
- **Sonderpreis bis 12.04.2013 nur 49,50 EUR!**
- Info & Anmeldung über <http://2606.ldke.de>

Zusammenfassung



- Du bist einzigartig – nimm nur das mit, was zu Dir passt!
- Reden ist silber – schweigen ist Gold
- Achte auf die Tücken der Fragetechnik
- Fragen sollten zielorientiert sein
 1. Nutze Wunderfragen als Einstieg!
 2. Warte möglichst mehrere Antworten ab!
 3. Hinterfrage unbestimmte Wörter!

Wichtiger Hinweis



KEINE Technik führt IMMER zum gleichen positiven Ergebnis.

Ob und wie etwas funktioniert hängt von vielen Faktoren ab (z.B. Situation, Kundenstimmung, Dein Zustand, Rapport u.s.w.)

Es geht IMMER um die Erhöhung der Wahrscheinlichkeiten, zum gewünschten Ziel zu kommen – dass Dein Kunde einfach einkauft!

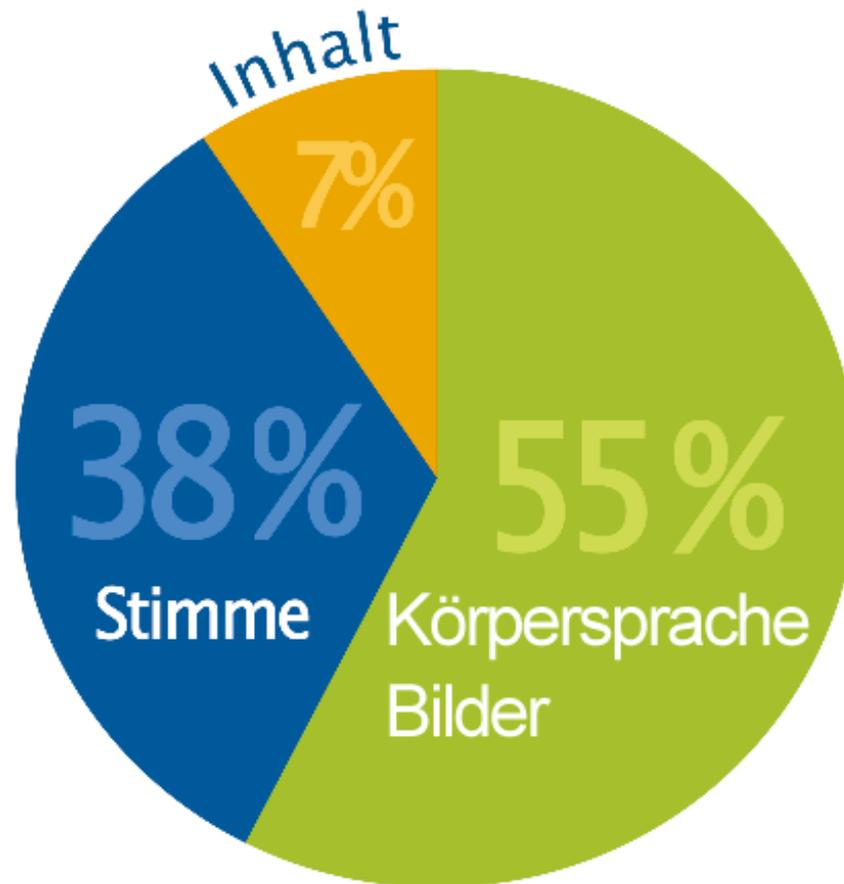
Funktioniert etwas nicht (gleich 😊) – gebe nicht auf – probiere und optimiere es weiter!

Welche Fragen hast Du?



Fragen?

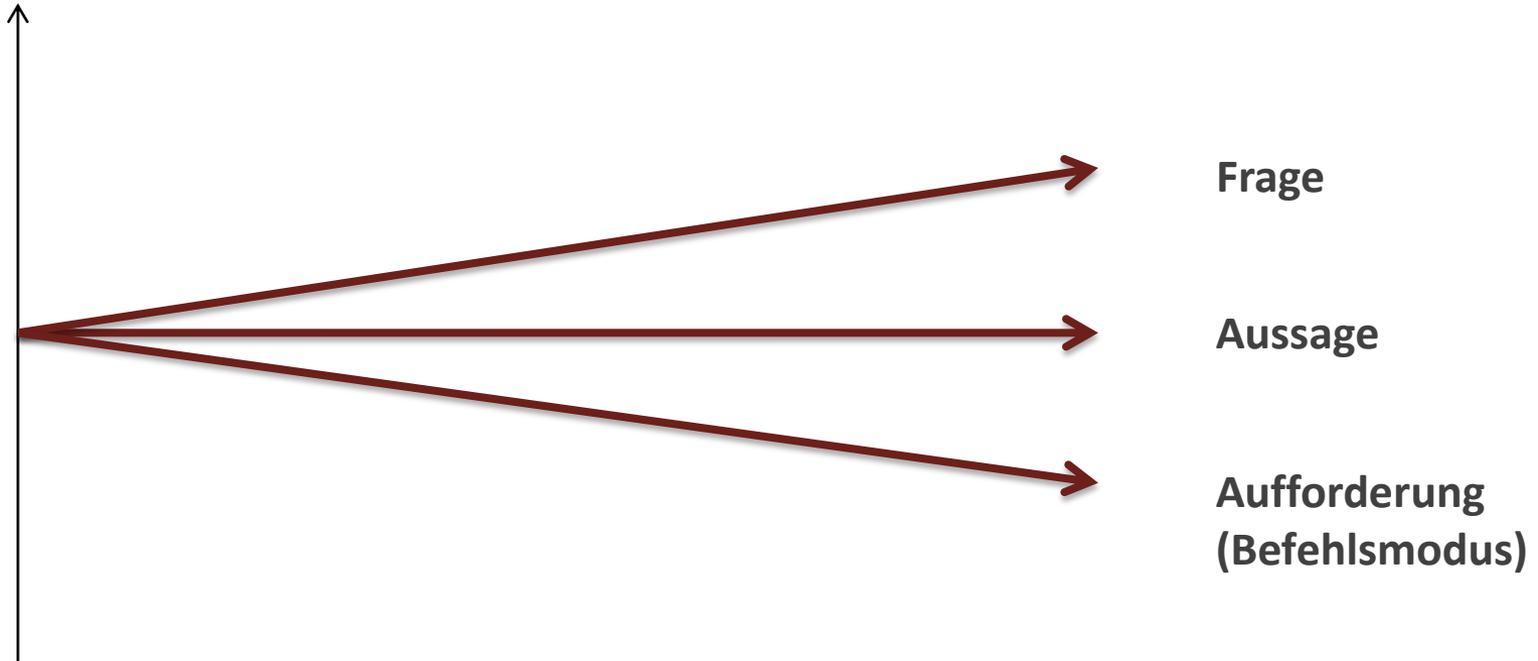
Bonus



Bonus – Betonung am Satzende



Tonhöhe



Webinartermine mit Dirk Spengler



- ✓ **KOSTENFREIES Webinar am 10.04.2013 – 11-12 Uhr**
Automatische Kundengewinnung übers Internet
mit eigener Landingpage und Themenvideo (z.B. Riester, BU usw.)
Info und Anmeldung über <http://2747.ldke.de>

- ✓ **KOSTENFREIES Webinar am 17.04.2013 – 11-12 Uhr**
Was ist NLP und warum ist es für Versicherungsmakler so sinnvoll, sich damit zu beschäftigen?
Info und Anmeldung über <http://2708.ldke.de>

- ✓ **WEBINAR-Aufzeichnung**
Erstberatungsdokumentation auf nur einer Seite - Cross-Selling-Turbo
Sonderangebot bis Freitag, 12.04.2013 – 24 Uhr – Nur 49,50 EUR (anstatt 99, EUR)
Info und Anmeldung über <http://2606.ldke.de>



Melden Dich jetzt zum LosJetzt-Newsletter an

<http://news.losjetzt.de>

Als Dankeschön erhältst Du automatisch mein
eBook

„Lasse Deinen Kunden einkaufen! – Seminarhandout LDKE-Praktiker“
Natürlich Gratis

Vielen Dank



Kontaktmöglichkeiten:

Dirk Spengler - Gottschaldstr. 1a – 08523 Plauen

Telefon: 0172 / 37 14 666

Email: dsp@losjetzt.de

Webseite: <http://www.losjetzt.de>

Webseite zum Buch: <http://www.ldke.de>

Losjetzt-Newsletter: <http://news.losjetzt.de>

Facebook-Fanpage: <http://facebook.losjetzt.de>

Xing: <http://xing.losjetzt.de>

Cleverreach: <http://cl.losjetzt.de>



ANHANG

Wie stellt man Rapport her?



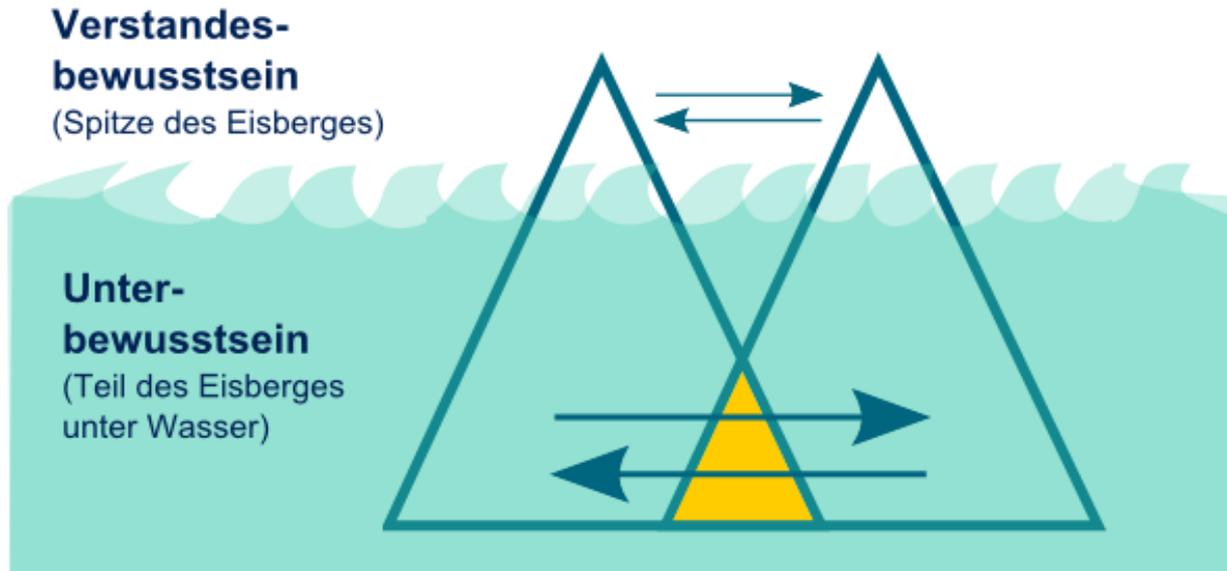
Verbal?

- ✓ **Fragen stellen und zuhören**
- ✓ **Ausreden lassen**
- ✓ **Recht geben**
- ✓ **Matching (Wortfelder – Rep-System)**
- ✓ **...**

Nonverbal?

- ✓ **Körperhaltung**
- ✓ **Gestik**
- ✓ **Stimme (Tonalität, Lautstärke, Rhythmus)**
- ✓ **Stimmung**
- ✓ **...**

Das Geheimnis des Vertrauens



Rapport

Buchtip: Warum ich fühle was Du fühlst – Das Geheimnis der Spiegelneurone
Joachim Bauer

<http://spiegelneurone.losjetzt.de>



Rapport ist ...



... ist die meist unbewusste positive Beziehung zwischen Menschen.

... beschreibt einen Zustand verbaler und nonverbaler Bezogenheit. Es handelt sich um eine starke Form von Empathie, eine Herz-zu-Herz-Verbindung.

... ist die Grundlage jeder gelungenen Kommunikation!

... durch nichts zu ersetzen!

(Rapport = frz. Verbindung, Beziehung)

