

Eine Frage der richtigen Frage - Fragetechniken für Consultants

Wie lautet die wichtigste Tätigkeit eines Consultants? Richtig, das Fragen. Ob beim ersten Kundenkontakt, der Angebotserstellung, während der Projektabwicklung oder schließlich bei der Weiterempfehlung - erfolgreiche Berater stellen Fragen. Und zwar oft und umfassend. Doch welche Fragetechniken gibt es und in welcher Situation solltest Du diese anwenden? Im ersten Teil der Miniserie lernst Du alle Arten von Fragen kennen, die Du zur Erkenntnisgewinnung einsetzen kannst. Somit gelangst Du im nächsten Meeting garantiert an die Infos, die Du für Deinen Projektfortschritt brauchst.

Mit den richtigen Fragetechniken zum Ziel

Zu Beginn meiner Beraterlaufbahn gab mir einmal ein Senior Consultant folgenden Satz auf den Weg den ich nie vergessen werde: „Wer fragt der führt“. Wir beide hatten gerade ein turbulenten [Workshop](#) hinter uns in welchen wir mühevoll das Wissen von zwei altgedienten Festangestellten zu einem IT-System erhoben hatten. Zu Beginn stellte ich die Fragen. Nichts ging voran, man musste den beiden jedes Wort aus der Nase ziehen. Dann setzte mein erfahrener Kollege mit seinen Fragetechniken ein. Nach nur wenigen Minuten waren die beiden internen Mitarbeiter wie ausgewechselt und überschütteten uns mit ihrem Wissen zum IT-System.

Was lernte ich daraus? Nun, das Fragen ist eines der wichtigsten (wenn nicht das wichtigste) Instrumente eines Unternehmensberaters. Wer fragt der agiert, sitzt während des Gesprächs im Fahrersitz. Ob nun bei der Erhebung der Ist-Situation des Kunden, der gemeinsamen Definition des Ziel-Zustands oder der Vereinbarung des einzuschlagenden Weges. Im folgenden möchte ich Dir meine 7 Fragetechniken vorstellen, die ich als Berater verwende um an projektentscheidende Informationen des Kunden zu gelangen.

7 Fragetechniken für den Informationsgewinn

1. Geschlossene Frage

Der Klassiker unter den Fragen ist die geschlossene Frage. Sie lässt sich kurz und eindeutig mit Ja oder Nein beantworten. Geschlossene Fragen dienen zur Informationsbestätigung und zum Fällen von Projektentscheidungen. Mit Nachsätzen wie „[...], meine Sie?“ können sie aber auch für eine kurze Reflexion des gesprochenen Wortes herangezogen werden.

Generell solltest Du es nicht mit zu vielen geschlossenen Fragen übertreiben. Allzu schnell kann sich Dein Gesprächspartner wie in einer Verhörssituation fühlen und stellt seine Zusammenarbeit mit Dir ein.

2. Alternativfrage

Die erweiterte Form der geschlossenen Frage ist die Alternativfrage bzw. Auswahlfrage. Hier erlaubst Du Deinem Gesprächspartner zwischen mindestens zwei verschiedenen Antworten (den Alternativen) zu wählen. Du bringst Auswahlfragen zum Einsatz, falls Du in einer diskutierten Sache weiterkommen willst. Vielleicht planst Du aber auch ein Thema abzuschließen um ein neues zu beginnen. In beiden Fällen sollte die von Dir vorgegebenen Antworten in eine ähnliche Richtung zeige, sich nicht sehr stark unterscheiden.

Ich setze diese Fragetechnik gerne bei [Aufgabenlisten](#) ein. Wenn besprochen wurde, was zu tun ist, kläre ich per Auswahl wer was bis wann zu tun hat.

3. Offene Frage

Oft auch W-Frage genannt, beginnt dieser Fragetyp häufig mit dem Buchstaben W (z.B. Wieviele, Weshalb, Wozu, Wie). Offene Fragen eignen sich hervorragend bei der Gesprächseröffnung, zum Beispiel beim Kennenlernen des Gesprächspartners. Durch das persönliche Eingehen auf Dein Gegenüber baut sich bei ihm Sympathie für Dich auf. Auf der anderen Seite erfährst Du zahlreiche Infos, perfekt für die Informationserhebung.

Das größte Manko von offenen Fragen liegt aus meiner Erfahrung im hohen Zeitbedarf für ihre Beantwortung. Hier brauchst Du ein striktes Zeitmanagement um Dich, insb. bei redseligen Personen, nicht zu verzetteln.

4. Aktivierungsfrage

Das große Ziel der Aktivierungsfrage ist es, Deinen Gesprächspartner zum Sprechen zu motivieren. In 4 von 5 Fällen sind Deine Aktivierungsfragen daher offener Natur, verlangen nach mehr als einem Satz als Antwort. Setze diese Fragetechnik ein, um das Gespräch zu beleben und mental voranzubringen.

Ich nutze offene Fragen um an möglichst viele Infos zu gelangen, Aktivierungsfragen um dem erlahmenden Gespräch erneut Schwung einzuhauchen. Das erreiche ich indem ich die Aktivierungsfragen provokanter, aufrüttelnder und emotionaler formuliere als ihre offene Schwester.

5. Kontrollfrage

Nutze Kontroll- bzw. Zwischenfragen um einen besprochenen Fakt vom Gesprächspartner bestätigen zu lassen. Alternativ kannst Du mit dieser Fragetechnik abprüfen, ob Dein Gegenüber noch weiterhin Interesse am Thema hat oder ob Du ihn (am besten mittels einer offenen Frage) wieder ins Gespräch zurückholen solltest. Die Antworten auf Kontrollfragen fallen meist kurz und knackig aus, bestehen aber aus mehr als nur einem einsilbigen Ja oder Nein.

Ich nutze Kontrollfragen, falls ich validieren möchte ob mein Gesprächspartner noch bei der Sache ist oder falls ich mir eine Projektentscheidung offiziell noch einmal absegnen lassen will.

6. Suggestivfrage

Ein besonderer Typus der Fragetechniken ist die Suggestivfrage (siehe [Webtipp](#)). Hier wird die vermeintlich richtige Antwort bereits in die Frage mit eingewickelt, häufig durch Verknüpfung einer persönlichen Wertung. Suggestivfragen starten häufig mit den Worten „Sind Sie nicht auch der Meinung, dass...“. Mit solchen Formulierungen kannst Du Deinem Gesprächspartner unterstellen, dass er die Idee hatte, ihn damit indirekt zum anvisierten Ziel führen.

Achtung: Nutze die Suggestivfrage sehr sparsam, da sich Dein Diskutant sonst von Dir negativ manipuliert fühlt. Ich persönlich reagiere leicht gereizt, wenn mich jemand mit unterstellenden Fragen zu lenken versucht.

7. Zukunftsfrage

Analog der Aktivierungsfrage regen Zukunftsfragen die Phantasie an. Nur das es bei diesem Typ nicht um das Hier und Jetzt sondern die (hoffentlich strahlende) Zukunft nach [Projektabschluss](#) geht. Zukunftsfragen, manchmal auch

[Wunderfragen](#) genannt, helfen Dir beim Überwinden von Einwänden und Denkblockaden Deines Gegenübers. Sie lockern das Gespräch auf und lassen den Gesprächspartner schon heute (zumindest gedanklich) vom späteren Erfolg träumen.

Die Zukunftsfrage ist eine spezielle Form der offenen Frage. Das ich sie trotzdem separat aufführe, liegt daran, dass sie gerade am Ende eines langen [Workshoptages](#) noch einmal für einen letzten belebenden Gedankenschub und damit frischen Gesprächsstoff sorgt.

Fazit

Das Stellen von Fragen gehört zur täglichen Berufspraxis eines Beraters. Nur durch Fragen gelangst Du an die für Dein Projekt erforderlichen Informationen. Wähle Deine Fragetechniken bewusst aus, in Abhängigkeit Deiner Ziele, der Stimmung Deines Gesprächspartners und der Situation in welche ihr euch befindet. Natürlich gilt wie bei allen Tätigkeiten im Leben: Übung macht den Meister. Je öfter Du fragst, umso besser wirst Du.

> Bevor Du Dich ins nächste Meeting stürzt habe ich eine Bitte: bringe im Treffen jede der 7 vorgestellten Fragetechniken mindestens einmal zum Einsatz und teile mir anschließend Deine Erfahrungen mit. Vielen Dank!