

## **Kunden nach Emotionen fragen** **und Werte ernten!**

1. „Mir liegt viel daran, dass Sie als Kunde bei mir rundum zufrieden sind. Deswegen lassen Sie mich Ihnen ein paar Fragen stellen.“
2. „Wenn Sie an die bisherige Zusammenarbeit mit mir/uns denken ...“  
„Wenn Sie an Ihre bisherigen Gesprächspartner (Branche) denken ...“
3. Die Fragen-Beispiele:
  - „Gibt es Dinge/ Erfahrungen, von denen Sie sagen, die möchten Sie kein zweites Mal erleben? Wo Sie sich so richtig geärgert haben? Diese würde ich nämlich gerne vermeiden.“
  - „Was darf nicht passieren?“
  - „Was ärgert Sie/ hat Sie geärgert?“
  - „Worüber waren Sie in der Vergangenheit unzufrieden?“
  - „Gibt es Facetten, über die Sie sich besonders Sorgen machen?“
  - „Wo wünschen Sie sich (mehr) Sicherheit?“
  - „Gibt es besondere Erlebnisse bei uns oder bei anderen, von denen Sie sagen, das war ausgesprochen gut?“
  - „Was war toll/ was hat Sie ganz besonders gefreut?“
  - „Womit waren Sie außerordentlich zufrieden?“
  - „Was hat Ihnen besonders gut gefallen?“
  - „Was hat Sie nachhaltig beeindruckt?“
4. Ggf. zusätzlich:  
„Wissen Sie, ich frage so genau, weil mir wichtig ist, dass Sie bei mir rundum zufrieden sind!“