GP Kolleg
10 Min. für Ihr Netzwerk.

› Schritte zum erfolgreichen Netzwerk

Fragen, fragen, fragen ...

Teil 1) Netzwerk-Marketing – Bedeutung und Strategien
Teil 2) Beziehungen aufbauen und pflegen – gewusst wie
Teil 3) „Stolpersteine" im Netzwerk erkennen
Teil 4) Fragen, fragen, fragen ...
Teil 5) Starke Sprache statt starker Worte
Teil 6) Das Netzwerk: Chance für die Zukunft

mit freundlicher Unterstützung von:

RUSSKA

medi
ich fühl mich besser.

1 Die Autorin: Hildegund Wölfel ist Kommunikationstrainerin und Systemischer Coach mit dem Schwerpunkt „Verkaufen, Kunden- und Serviceorientierung", www.pr-und-training.de

2 Wer fragt, zeigt Interesse am anderen, gewinnt die Sympathie seines Gesprächspartners und baut Vertrauen auf.

Fragen, fragen, fragen ...

Kennen Sie den Satz „Wer fragt, führt"? Er lässt sich ausbauen: „Wer gut führt, dem folgt der Gesprächspartner auch gerne. Und wem gerne gefolgt wird, der hat ein gutes, tragfähiges Beziehungsnetz." Rhetorik-Experten bezeichnen die Frage gerne als Königin der Dialektik.

Der Frage fällt in der Kommunikation tatsächlich eine bedeutende Rolle zu – und zwar schon immer. Wer eine gute Antwort will, sollte eine noch bessere Frage stellen. Dabei kommt es darauf an, welche Frage stelle ich wann, mit welchem Ziel, wie und wem. Werfen wir also in diesem vierten Teil einen Blick auf die Fragetechnik mit unterschiedlichen Fragearten, deren Einsatzgebiete und vor allem deren Wirkungen.

Den Vorurteilen auf der Spur

Kennen Sie die Aussage: „dumme Frage". Das Gegenteil ist der Fall, denn nur wer nicht fragt, bleibt dumm. Fragen sind der Garant dafür,...

- Informationen zu erhalten,
- klare Antworten zu bekommen,
- Missverständnisse zu vermeiden, indem wir eigene Interpretationen hinterfragen,
- Kompetenz zu zeigen.

Die Meinung, wer fragt sei neugierig, lässt sich umdeuten. Wer fragt, ...

- zeigt Interesse am anderen und stellt den Gesprächspartner in den Mittelpunkt;
- gewinnt die Sympathie seines Gesprächspartners und baut eine persönliche Beziehung auf bzw. stärkt diese;
- baut Vertrauen auf – gerade beim „Netzwerken" ein entscheidender Punkt.

Welche Fragearten gibt es?

Fragearten gibt es viele. Sie reichen von A wie Abschluss-, Alternativ- oder Aufforderungs-

Achten Sie auf die Formulierung Ihrer Fragen

- Vergleichen Sie diese beiden Fragen auf ihre Wirkung und die zu erwartende Antwort:
  1. „Was hat Ihnen heute nicht gefallen?"
  2. „Welche Anregungen gibt es für die Zukunft?"

  Die erste Frage ist problemorientiert. Der Gefragte ist aufgefordert regelrecht nach dem „nicht gefallen" zu suchen und zwar nur danach. Die zweite Frage legt den Fokus auf die Zukunft und darauf, was anders sein könnte. Zudem schmeichelt sie, denn sie signalisiert dem Gefragten er könne mitgestalten und etwas zur Entwicklung, zur Zukunft beitragen. Diese Frage ist lösungsorientiert.

  Das gilt auch für die Sach- und emotionale Ebene in der Kommunikation. So bringen Sie Ihren Gesprächspartner beispielsweise mit der Frage „Warum tun Sie das?" in das Gefühl, sich rechtfertigen, verteidigen zu müssen – also auf die emotionale Ebene. Die Frage „Welche Gründe sprechen für dieses Vorgehen?" veranlasst ihn zu einer rationalen Überlegung – auf die Sachebene.

frage bis zu Z wie Ziel- oder Zwischenfrage. Und es gibt ebenso viele Anlässe, Fragen zu stellen. Was also tun? Hilfreich bei der Betrachtung von Fragearten sind drei „einfache" Kategorien:

Fragefunktion:
Weshalb wird die Frage gestellt? (z. B. Entscheidungsfrage: „Wollen wir den Kontakt halten?")

Frageform:
Wie wird die Frage gestellt? (z. B. offene Frage: „Wie wollen wir das tun?")

Fragesituation:
In welchem Zusammenhang wird die Frage gestellt? (z. B. Abschlussfrage: „Welchen Artikel darf ich Ihnen nun mailen?")

Diese drei Kategorien beeinflussen sich wechselseitig. Überlegen Sie also, was Sie mit Ihrer Frage erreichen wollen, ob die Situation dazu passt und wie Sie die Frage formulieren wollen.

Beispiele für Fragearten:

- Offene Fragen, auch W-Fragen genannt, schließen Ihren Gesprächspartner auf. Sie werden mit „was, wie, weshalb, wann ..." eingeleitet und zielen auf eine ausführliche, offene Antwort.
- Geschlossene Fragen, fordern eine klare Entscheidung – meist „ja" oder „nein".
- Rhetorische Fragen wie „Was bleibt uns also für eine Möglichkeit? Ich bin der Meinung..." spiegeln in der Regel eigene Gedanken wider und erwarten nicht unbedingt eine Antwort des Gesprächpartners.
  Achtung: Mit diesen Fragen sparsam umgehen!
- Der sparsame Umgang gilt auch für Suggestivfragen. Dabei legen Sie Ihrem Gesprächspartner die Antwort quasi in den Mund. „Sie erwarten von dem Vortrag sicher auch neue Informationen zu ...?"
- Emotionale Fragen zielen auf Motive des anderen ab. „Was wünschen Sie sich von dem Vortragsabend?" oder „Wie zufrieden sind Sie ...?"
- Alternativfragen, bieten Wahlmöglichkeiten: „Erreiche ich Sie besser am Montag oder am Dienstag?"
- Gegenfragen verschaffen Zeit und bieten die Möglichkeit, nachzufragen oder die gehörte Frage zu konkretisieren: „Gefällt Ihnen der Kongress?" – „Meinen Sie das in Bezug auf die Organisation oder die Inhalte der Vorträge?"
- Eine reflektierende Frage bietet die Möglichkeit, zusammenzufassen und Sicherheit zu gewinnen: „Wenn ich Sie richtig verstehe, so ...? oder „Meinen Sie also ...?"
- Mit skalierenden Fragen bringen Sie eine Mehrzahl von Aussagen, Personen oder Meinungen in eine Rangfolge: „Wenn Sie die Vorteile einmal vor Ihrem inneren Auge passieren lassen, welcher ist Ihnen am wichtigsten, welcher am zweitwichtigsten usw. "

Zuhören ist eine Kunst

Eine gute Frage zu stellen, ist ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu einem erfolgreichen Gespräch. Doch damit alleine ist es nicht getan. Denn nun ist „Zuhören" gefordert. Hören Sie genau auf die Antwort Ihres Gesprächspartners und knüpfen Sie daran an. Geschieht dies nicht, sondern folgt eine Frage der anderen, erweckt das leicht den Eindruck eines Verhörs. Vor allem, wenn sich geschlossene Fragen häufen.

Aktiv zuhören heißt:

- Geben Sie dem Gesprächspartner Zeit und Raum für seine Antwort;
- lassen Sie ihn ausreden;
- sehen Sie Ihr Gegenüber an,
- nicken Sie oder signalisieren Sie verbales Zuhören „hm; ja; interessant ...",
- hören Sie zwischen den Zeilen,
- beziehen Sie sich auf das Gehörte/Verstandene – knüpfen Sie an.

Jedes Gespräch ist ein Training auf dem Weg zum Fragen-Profi. Was Sie sonst noch tun können:

- Erstellen Sie sich einen Katalog mit Fragestellungen, die Sie im Smalltalk und beim Kontakten nutzen können. Ergänzen Sie diesen mit neuen Fragestellungen, mit Fragen, die Sie von Ihren Gesprächspartnern hören, die Ihnen gestellt werden und die Sie für gut halten.
- Bereiten Sie Ihre Gespräche nach – so oft es möglich ist – und fragen Sie sich: „Welche Fragen hätte ich in diesem Gespräch stellen können?" So wachsen Ihr Katalog und Ihre Sicherheit.
- Versetzen Sie sich in Ihren Gesprächspartner. Welche Fragen hätten Sie erwartet?
- Spaß im Freundeskreis: Spielen Sie Ratespiele, bei denen es um das Stellen von Fragen geht. Beobachten Sie, welche Fragen dabei Erfolg bringend sind.

Denken Sie daran: Übung macht den (Fragen-)Meister! Agieren Sie, statt zu reagieren. Stellen Sie Fragen, führen Sie das Gespräch und bauen Sie zielgerichtet und lösungsorientiert an Ihrem Netzwerk.

tipp

1 Die Haut benötigt rund um die Uhr eine spezielle Pflege, und zwar je nach Tageszeit immer eine andere. mediven® DAY Gel mit Menthol gibt ein anhaltend frisches Gefühl, bevor die Kompressionsstrümpfe am Morgen angelegt werden. Nachts erholt sich der Körper von den Strapazen des Tages. mediven® NIGHT Creme regeneriert die Haut und versorgt sie mit viel Feuchtigkeit.
Das kühlende Pflegespray mediven® FRESH kann sogar direkt auf den Strumpf gesprüht werden.

Foto: medi

Die Fabel von der trockenen Haut

„Ich habe ja schon so trockene Haut – und jetzt auch noch Kompressionsstrümpfe!“ Doch mit der richtigen Beratung und der optimalen Pflegeserie fühlen sich Patienten wohl in ihrer Haut!

Venenpatienten müssen ihre gestresste Haut sorgfältig pflegen, wenn natürliches Gleichgewicht und Wasserhaushalt außer Balance geraten. Mit der richtigen Pflegeserie kann der Fachhandel überzeugen, Compliance sichern und nebenher den Freiverkauf aktivieren. Die Kompressionstherapie kann zusätzlich trockene Haut bedingen, weil das Tragen der Kompressionsstrümpfe die Mikrozirkulation (Durchblutung) der Haut verbessert und so die Keratinbildung anregt. Dieser positive Aspekt der Hauterneuerung ist jedoch untrennbar mit ihrer Schuppung verbunden. Gerade jetzt ist die richtige Pflege unentbehrlich – und die Lösung dafür bietet der Fachhandel mit mediven®.
Die mediven® Hautpflege ist speziell auf die Bedürfnisse venengestresster Haut abgestimmt. Sie pflegt mit den Wirkstoffen der Natur, wie Hamamelis und Rosskastanie, die gefäßabdichtend wirken und die Venenwände festigen.

Optimale Pflege am Tag und in der Nacht

Die Haut benötigt rund um die Uhr eine spezielle Pflege, und zwar je nach Tageszeit immer eine andere. mediven® DAY Gel mit Menthol gibt ein anhaltend frisches Gefühl, bevor die Kompressionsstrümpfe am Morgen angelegt werden.
Nachts erholt sich der Körper von den Strapazen des Tages. mediven® NIGHT Creme regeneriert die Haut und versorgt sie mit Feuchtigkeit. Die Creme ist reich an Nährstoffen und wird abends nach dem Ausziehen der Strümpfe einmassiert. Das enthaltene Jojoba-Öl beruhigt die obere Hautschicht und sorgt für entspannte Beine. mediven® SOFT ist optimal für die besonders feuchtigkeitsarme Haut. Der cremige Schaum zieht sofort vollständig ein und hinterlässt keine Rückstände auf der Kleidung. Das kühlende Pflegespray mediven® FRESH kann sogar direkt auf den mediven® Strumpf gesprüht werden und ist im Sommer unverzichtbarer Begleiter in jeder Handtasche.
Die Beratungsleistung im Fachhandel, mediven® Kompressionsstrümpfe in Premiumqualität und die mediven® Pflegeserie sind ein unschlagbares Trio. Hautpflege mit mediven® erleichtert Betroffenen die Therapie – der Nutzen ist eine entspannte Haut. Das kann der Fachhandel auch Kunden schmackhaft machen, die der Kompressionstherapie nicht bedürfen.
Der Flyer „mediven® – Hautprobleme durch Venenleiden“ (Art. 22.155) informiert den Patienten mit Tipps und Tricks rund um die richtige Hautpflege während der Therapie (kostenlos im medi Kundenservice, 0921 912-111).