

FRAG

DOCH

IAN COOPER

EINFACH

DANN BEKOMMST DU ES AUCH!



FRAG
DOCH
IAN COOPER
EINFACH

DANN BEKOMMST DU ES AUCH!

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

Die Originalausgabe erschien unter dem Titel
Just ask the right questions to get what you want
ISBN 978-0-273-71278-7

Copyright © 2007 by Ian Cooper
All rights reserved.

© Copyright der deutschen Ausgabe 2009:
Börsenmedien AG, Kulmbach

Übersetzung: Birgit Irgang
Gestaltung und Layout: Johanna Wack, Börsenbuchverlag, Kulmbach
Druck: Bercker Graphischer Betrieb GmbH & Co. KG

ISBN 978-3-941493-02-5

Alle Rechte der Verbreitung, auch die des auszugsweisen Nachdrucks,
der fotomechanischen Wiedergabe und der Verwertung durch Datenbanken
oder ähnliche Einrichtungen vorbehalten.

Für Fragen rund um unsere Bücher:
buecher@boersenmedien.de

Weitere Informationen unter:
www.boersenbuchverlag.de

BÖRSEN  MEDIEN
AKTIENGESELLSCHAFT

Postfach 1449 • 95305 Kulmbach
Tel. 092 21-90 51-0 • Fax 092 21-90 51-4444

**Dieses Buch ist der Erinnerung an
„die beiden Mamas“ Stella und Renée gewidmet.
„Es wird Euch Glück bringen!“**

WER IST IAN COOPER?

Ian hat früher als Dozent, freischaffender Autor sowie Journalist gearbeitet und die letzten 22 Jahre als Berater im Bereich der geschäftlichen und persönlichen Entwicklung sowie als Coach gearbeitet. Er ist einer der erfahrensten Kommunikationsberater Europas und ebenso in der beruflichen Praxis wie auch für Dienstleistungsunternehmen tätig. Besonders bekannt ist er für seine lebendigen, realitätsnahen, zweckmäßigen und unterhaltsamen Seminare. Insgesamt bringt er es inzwischen auf über 5000 firmeninterne und öffentliche Vortragseinladungen. Mit vielen Fragetechniken, die er in diesem Buch vorstellt, hat er schon Tausenden Menschen geholfen, Lösungen für ihre privaten und geschäftlichen Probleme zu finden. Häufig war er dabei der Auslöser, der einen Wechsel herbeiführte oder Ereignisse anstieß.

Ian ist seit 30 Jahren verheiratet und hat drei erwachsene Kinder sowie einen Hund. In seiner Freizeit spielt er in einer örtlichen Laienspielgruppe.

EINE ANMERKUNG VON IAN FÜR DIE LESER

Wenn Sie einen Kommentar abgeben, einen Erfolgsbericht über die Anwendung der Fragen schreiben oder einfach Ian Cooper eine Frage stellen wollen, können Sie ihn per E-Mail unter der Adresse justaskian@yahoo.com erreichen.

DANKSAGUNGEN

Zunächst möchte ich all jenen Freunden, Verwandten, Kunden, Seminarveranstaltern, Mitgliedern der Öffentlichkeit und sturen Prinzipienreitern danken, die nicht einmal wissen, dass ich ihnen Dank schulde. Dank für die Inspiration zu vielen der Situationen und Beispiele, die in diesem Buch geschildert sind!

Obwohl ich es war, der ständig vor dem Computer saß – auch zu Tageszeiten, von denen ich bereits vergessen hatte, dass sie überhaupt existieren –, könnten Sie dieses Buch ohne meinen Literaturagenten Peter Knight und meine Chefredakteurin Emma Shackleton nicht lesen. Deshalb bedanke ich mich an dieser Stelle für ihre Vision, ihre Ermutigungen und ihre Unterstützung.

Meinen talentierten Kindern Samantha, Howard und David danke ich herzlich für die Inspiration zu vielen Ideen in diesem Buch.

Der „Oscar“ für die beste Unterstützungsrolle geht allerdings an meine Frau Helene. Sie hat meine Fragen 30 Jahre lang ertragen und war eine stete Quelle der Liebe und Ermutigung. Für dieses Buch hat sie mir Ideen, Inspiration und die richtige Intuition geliefert zu erkennen, was besser gestrichen werden sollte, wenn mein verschrobener Sinn für Humor mal wieder mit mir durchgegangen war. Sie erlaubte mir, sie in vielen Beispielen zu nennen, und war eine wertvolle Korrekturhilfe. Was kann sich ein Ehemann mehr wünschen?

INHALT

13 WAS? ... IST DER SINN DES LEBENS!

19 EINLEITUNG

24 DIE GOLDENEN REGELN DES FRAGENS

- 26 Seien Sie direkt und fragen Sie ganz unverblümt
- 29 Was kann ich anders machen?
- 32 Gehen Sie nicht davon aus, dass die Antwort „Nein“ sein könnte
- 34 Was ist das Schlimmste, das passieren kann?
- 35 Think big – fragen Sie nach dem Unmöglichen
- 37 Fragen Sie geradeheraus
- 38 Verlangen Sie immer den Preis, den Sie verdienen
- 42 Fragen Sie auf andere Weise, wenn Sie zunächst keinen Erfolg haben
- 44 Fragen Sie nicht weiter, wenn Sie ein „Ja“ bekommen haben
- 45 Bitten Sie nicht um Erlaubnis, wenn Sie es sowieso tun werden
- 47 Sagen Sie die Wahrheit, die ganze Wahrheit und nichts als die Wahrheit
- 49 Verstehen Sie den Begriff „gelegentlich“
- 51 Bitten Sie um eine Erklärung
- 53 Bitten Sie um die gewünschte Reaktion
- 55 Bauen Sie eine Beziehung auf
- 57 Grenzen Sie Ihre Fragen ein
- 60 Welchen Nutzen hat der andere?

- 63 Sagen Sie, was Sie meinen – halten Sie sich nicht zurück
- 65 Eignen Sie sich die Einstellung „Wie kann ich ... ?“ an
- 68 Welche Lösung ist am offensichtlichsten?
- 71 Sie wollen eine andere Antwort hören? Fragen Sie eine andere Person!
- 74 Bereiten Sie sich darauf vor, gefragt zu werden
- 76 Fragen Sie jemanden, der die Antwort weiß
- 77 Stellen Sie weiterführende Fragen
- 80 Wenn jemand Sie um Hilfe bittet, setzen Sie sich für ihn ein
- 81 Seien Sie liebenswürdig: Fragen Sie mit Einfühlungsvermögen

84 DIE TECHNIK DES FRAGENS

- 86 Die Bedeutung des Einflusses
- 89 Fragen Sie die richtige Person
- 90 Fragen Sie zur rechten Zeit
- 94 Fragen Sie in der richtigen Umgebung
- 96 Wer sollte fragen?
- 99 Fragen Sie jemanden, was er tun würde
- 100 Eine Absage in eine Zusage verwandeln
- 104 Wie kann ich es herausfinden?
- 106 Beantworten Sie eine Frage mit einer Frage
- 108 Machen Sie Ihr Gegenüber für Ihre Frage empfänglicher
- 112 Stellen Sie „Wahl“-Fragen
- 118 Bringen Sie Menschen dazu, zu fragen, was Sie wollen
- 121 Stellen Sie eine „Weil“-Frage

- 123 Durch Fragen einen besseren Preis bekommen!
- 126 Stellen Sie eine Frage, welche die gewünschte Antwort provoziert
- 128 Leiten Sie Ihre Fragen nicht negativ ein
- 130 Wie viel Zeit haben Sie?
- 132 Stellen Sie Fragen, die Lob vermitteln und eine Beziehung aufbauen
- 135 Fordern Sie selbst zu einem Gespräch auf
- 138 Säen Sie Zweifel
- 142 Bitten Sie um das Geschäft
- 143 Stellen Sie Fragen, die ein „Ja“ erleichtern
- 145 Wäre es hilfreich, wenn ... ?
- 147 Was muss ich tun, um Ihre Meinung zu ändern?
- 148 Wie sollten Sie fragen?
- 150 Es zählt nicht, was Sie sagen, sondern wie Sie es sagen
- 154 Verwenden Sie Körpersprache, um ein „Ja“ zu bekommen
- 160 Achten Sie auf ein angemessenes Erscheinungsbild
- 162 Fragen Sie mit dem richtigen Tonfall und Betonung

168 FRAGEN, DIE SIE SICH SELBST STELLEN SOLLTEN

- 170 Was wollen Sie?
- 173 Fragen Sie: „Wann ...?“
- 177 Wann kann ich am besten arbeiten?
- 179 Wo soll ich Sachen aufbewahren?
- 181 Worauf warte ich?
- 182 Kann ich beides, nichts davon oder etwas völlig anderes tun?
- 184 Weiß ich wirklich, worüber ich gerade rede?
- 185 Wissen meine Berater wirklich, wovon sie sprechen?
- 187 Könnte ich Unrecht haben?
- 188 Wer sollte was tun?
- 189 Wofür muss ich dankbar sein?

- 190 Welche zehn Menschen bewundere ich am meisten?
- 191 Wann haben wir das nächste Mal Kontakt?
- 192 Wenn ich jede Woche einen zusätzlichen Tag ohne Arbeit hätte – was würde ich tun?
- 193 Was würde ich an mir am liebsten ändern?
- 195 Kann ich „Nein“ sagen?
- 197 Welche Reichtümer liegen unter meinem Schloss?
- 199 Wie wichtig ist das wirklich?
- 200 Kann ich heute Neujahr haben?
- 201 Mache ich mich der „Lähmung durch Hinterfragen“ schuldig?
- 202 Gelten meine Absprachen noch?
- 204 Stellen Sie zuerst die einfachen Fragen

206 FRAGEN FÜR VERSCHIEDENE LEBENSITUATIONEN

- 208 Wann treffe ich eine Entscheidung?
- 216 Bei gesundheitlichen Problemen
- 224 Beim Abschluss von Geschäften
- 231 In Gesprächen
- 239 Sich beschweren oder eine Beschwerde entgegennehmen

250 DIE MACHT DER FRAGEN – IN IHREN HÄNDEN!

- 252 Wie hilft mir all das?

WAS? ... IST DER SINN DES LEBENS

Von Anfang an haben die Menschen die Frage „Was ist der Sinn des Lebens?“ für die ultimative Fragestellung gehalten. Wenn Sie diese Frage im Internet in eine Suchmaschine eingeben, können Sie anschließend die nächsten Jahre damit verbringen, die knapp 30.000 Treffer zu sichten.

Die weltweit größten Denker, Philosophen, Quantenphysiker, Wissenschaftler, Autoren, Theologen und „Gurus“ jedes Alters, jeder Gestalt, jeder Größe und jeder Konfession haben sich erfolglos mit dieser Frage herumgeschlagen. Douglas Adams erzählt uns in seiner Science-Fiction-Reihe, dass die ultimative Antwort auf die Frage nach dem Leben, dem Universum und dem ganzen Rest „42“ lautet; und selbst die britische Komikergruppe Monty Python hat einen abendfüllenden Spielfilm über diese Frage gedreht.

Doch trotz alledem werde ich nun zum ersten Mal überhaupt, hier und jetzt, in diesem bescheidenen, kleinen Buch jenes ewig wählende Rätsel für Sie lösen. Denn in Wahrheit findet sich die Antwort in der Frage selbst!

WAS? ... IST DER SINN DES LEBENS!

Ja, lesen Sie das noch einmal und immer wieder, bis Sie es verstanden haben.

Dieser Satz ist in der Tat eine Aussage und *keine* Frage.

WAS? ... IST DIE ANTWORT!

Lassen Sie mich erklären, was ich meine.

Schon immer haben die Menschen danach gestrebt, etwas zu erreichen, zu wachsen, sich zu entwickeln, Neuerungen vorzunehmen,

sich inspirieren zu lassen, zu entdecken, zu lernen, zu verstehen, etwas zu erschaffen, sich etwas vorzustellen, zu erkunden, zu erfinden, Herausforderungen anzunehmen und besser zu werden. Wenn ich sage, dass „Was?“ der Sinn des Lebens ist, dann deshalb, weil ich das Wort „Was?“ als eine Metapher für einen angeborenen Frageprozess halte, der die Menschheit in die Lage versetzt hat, all das zu erreichen, was sie heute als Kollektiv und auf persönlicher Ebene vorweisen kann.

Wenn wir persönlich nach Antworten für unsere trivialen privaten und geschäftlichen Angelegenheiten suchen, wenn Regierungen um internationale Lösungen für die Probleme der Welt ringen, und wenn Wissenschaftler forschen, um Heilungsmöglichkeiten für bestimmte Krankheiten zu finden – dann tun sie alle im Prinzip nichts anderes, als Fragen zu stellen. Kennen Sie ein einziges von Menschen gemachtes, historisches, kulturelles oder technologisches Ereignis, eine Errungenschaft oder sogar eine Tragödie, die nicht geschahen, weil sich irgendjemand irgendwo eine Frage gestellt hat?

Ein Blick in verschiedene Bereiche des Lebens zeigt, wie wichtig Fragen sind:

Die Welt der Medizin: Uns stehen heute Medikamente, Behandlungen und chirurgische Innovationen zur Verfügung, mit deren Hilfe selbst Menschen am Leben und gesund bleiben, die noch vor wenigen Jahren hätten sterben müssen. Warum? Weil Wissenschaftler und Ärzte immer wieder Fragen gestellt haben wie „Was bewirkt das?“ und „Wie lösen wir dieses Problem?“. Und wie diagnostizieren Ärzte beispielsweise Ihre ganz persönlichen Probleme? Sie stellen zunächst Ihnen und dann sich selbst Fragen wie „Was bedeutet das?“.

Das Rechtssystem: Unser System aus Recht und Ordnung wird durch Fragen gesteuert, die unsere persönlichen Freiheiten, unsere

Sicherheit, Gerechtigkeit und Fairness betreffen. Was ist das wichtigste Hilfsmittel, das unsere Gesetzeshüter und Ordnungskräfte, die Richter und Anwälte einsetzen, um die Wahrheit herauszufinden? Fragen!

Die Geschäftswelt: Hier dreht sich alles um Fragen wie „Wie können wir die Einnahmen maximieren und zugleich die Ausgaben minimieren?“ oder „Wie verschaffen wir uns einen Vorteil gegenüber unseren Mitbewerbern?“

Religion: Im Mittelpunkt jeder Religion der Welt stehen die Fragen „Was glauben wir?“, „Wie kommen wir näher an das Göttliche heran?“ und „Wie können wir unseren Glauben im Alltag umsetzen?“. Denken Sie auch an Menschen, die in den Bereichen Unterricht, Unterhaltung, Forschung, Wissenschaft, Technologie und bildende Kunst tätig sind. Jeder von ihnen lässt sich von Fragen leiten, um voranzukommen und etwas Neues zu erreichen.

Auf einem äußerst alltäglichen Niveau gilt dasselbe: Kommen Ihnen nicht jeden Morgen, wenn Sie die Augen öffnen, Fragen in den Sinn: „Was für ein Tag ist heute?“, „Wie fühle ich mich?“, „Muss ich mich nach dem Aufstehen um etwas Bestimmtes kümmern?“, „Was werde ich zum Frühstück essen?“, ...

Und ist es nicht eine Tatsache, dass die Fragen, die Sie sich in verschiedenen Momenten Ihres Lebens gestellt haben, Sie in jeder Hinsicht dorthin geführt haben, wo Sie heute stehen? Denken Sie an einige der Fragen, mit denen Sie im Laufe der Jahre sich selbst oder andere konfrontiert haben, und überlegen Sie, welchen Einfluss diese auf Ihre heutige Persönlichkeit und das Leben hatten, das Sie führen:

Wenn möchte ich zum Freund haben?
Welche Fächer soll ich studieren?
Was möchte ich einmal werden, wenn ich groß bin?
Wo will ich leben?
Möchte ich heiraten? Wen möchte ich heiraten? Willst du mich heiraten?
Wollen wir Kinder haben? Wie sollen sie heißen?
Was glaube ich?
Wie kann ich helfen?
Soll ich meinen Job wechseln?
Soll ich dieses Buch über das Fragestellen kaufen? Soll ich es lesen?

Doch warum ist all das im Zusammenhang mit diesem Buch wichtig? Der Grund dafür ist: Wenn Sie erst einmal erkannt haben, dass das Fragestellen der wichtigste Faktor ist, der darüber bestimmt, was Ihnen in der Zukunft geschehen wird, werden Sie zu schätzen wissen, wie und warum die Beherrschung der „Fragemethode“ Ihnen ein Level an Einfluss und Kontrolle über alles Mögliche in Ihrem Leben verschafft.

Für viele Menschen besteht das Problem darin, dass sie ihr gesamtes Leben mit der Suche nach Antworten verbringen, ohne wirklich zu verstehen, dass sie die richtigen Fragen stellen müssen, um diese zu finden.

Wenn Sie also das nächste Mal die Frage „Was ist der Sinn des Lebens?“ hören, müssen Sie nichts weiter tun als zu lächeln und antworten:

JA, DAS STIMMT!

Was müssen Sie nun wissen?

Die Entscheidungen, die wir im Leben treffen, und die Ergebnisse, die daraus folgen, werden von den Fragen beeinflusst, die wir

stellen. Infolgedessen hat die Qualität dieser Fragen Auswirkungen auf unsere Entscheidungen und letztlich auch auf das Resultat.

**STELLEN SIE MEHR UND BESSERE FRAGEN,
DANN WERDEN SIE BESSERE ERGEBNISSE ERZIELEN!**

EINLEITUNG

WISSEN SIE, WAS SIE MEHR ALS ALLES ANDERE BREMST? NUN, ICH WILL ES IHNEN GANZ OFFEN SAGEN: DASS SIE NICHT NACH DEM FRAGEN, WAS SIE HABEN MÖCHTEN!

Wenn ich Sie in diesem Augenblick drängen würde, mir zu sagen, was Sie in Ihrem Beruf, in Bezug auf Ihre Karriere oder Ihr Privatleben erreichen und verbessern möchten, wäre Ihr Kopf zunächst völlig leer. Schließlich werden Sie eine ganze Liste von Wünschen und Erwartungen nennen. Zunächst streichen wir dann den oberflächlichen Sportwagen, die Strände für das Sonnenbad, riesige Plasmabildschirme und Ähnliches. Und statt des Gemeinplatzes „Ich wünsche mir Frieden auf Erden und möchte die Welt verbessern.“ stehen auf Ihrer Wunschliste vermutlich alle oder zumindest einige der folgenden Punkte:

- Dass Ihre Kunden mehr bei Ihnen kaufen.
- Dass Sie imstande sind, Ihre Preise anzuheben.
- Bei den Waren oder Dienstleistungen, die Sie kaufen möchten, ein gutes Geschäft machen.
- Eine Beförderung, eine Gehaltserhöhung, mehr Verantwortung (oder alles drei!).
- Mit jemandem ausgehen und eine Beziehung aufbauen – aus geschäftlichen oder privaten Gründen.
- Wenn Sie selbstständig sind: Zeit für andere Dinge und zu einem bestimmten Zeitpunkt die Gelegenheit, das eigene Unternehmen zu einem guten Preis zu verkaufen!
- Fitter und gesünder zu sein; falls Sie gesundheitliche Probleme haben: eine schnelle und schmerzfreie Lösung finden.

Ich habe gute Neuigkeiten für Sie. Ich kann Ihnen garantieren – jetzt sofort, ohne dass Sie weiterlesen müssen –, dass es eine Zwei-Wort-Anweisung gibt; wenn Sie diese befolgen, kann sie Sie bei all Ihren Wünschen dem Erfolg ein Stück näher bringen. Diese zwei Wörter sind der „heilige Gral“ für privaten und beruflichen Erfolg. Das Problem besteht darin, dass sie derartig offensichtlich, formelhaft, peinlich oder unangenehm klingen, dass sie häufig nicht beachtet, vergessen oder aus Angst vor Zurückweisung bewusst vermieden werden.

Hier sind nun die beiden Wörter, die Ihr Leben verändern können:

EINFACH FRAGEN!

Das ist alles!

Alles andere sind bloß Feinheiten und verschiedene Denkansätze – und darum geht es auf den restlichen Seiten dieses Buches. Sie werden also vor die Wahl gestellt: Entweder hören Sie hier auf zu lesen, nachdem Sie die Zutaten für den Erfolg kennen gelernt haben, oder Sie lesen den Rest des Buches, um herauszufinden, wie sie anzuwenden sind ...

DENKEN SIE DARAN: WENN ES ETWAS GIBT, DAS SIE WOLLEN – FRAGEN SIE GANZ UNVERBLÜMT DANACH.

„Das kann doch gar nicht so einfach sein!“, denken Sie jetzt bestimmt. Doch woher wollen Sie das wissen? Und wissen Sie es *wirklich*? Haben Sie es ausprobiert?

Lassen Sie mich Ihnen ganz offen ein paar Fragen stellen:

Wann haben Sie das letzte Mal einen Kunden direkt aufgefordert, mehr bei Ihnen zu kaufen? Und damit meine ich nicht nur den Versand eines vorsichtig und geschickt formulierten Briefes,

der beiläufig weitere Dienstleistungen erwähnt, in der Hoffnung, dass der Kunde sogleich mehr Geld bei Ihnen ausgibt. Ich meine: Wann haben Sie ganz gezielt einen Ihrer Kunden gebeten, mehr bei Ihnen zu ordern?

Wann haben Sie Ihre Kunden das letzte Mal gebeten, für Ihre Dienste oder Waren mehr zu zahlen? Und ich möchte Sie noch etwas anderes fragen: Welcher Prozentsatz Ihrer Kunden beschwert sich über Ihre Preise und kauft nicht mehr bei Ihnen? Wenn es weniger als zehn Prozent sind, verlangen Sie nicht genug. Denken Sie darüber nach!

Stellen Sie sich vor, Sie kaufen etwas in einem Geschäft, buchen ein Hotel oder engagieren jemanden, damit dieser eine Leistung für Sie erbringt. Wann haben Sie zum letzten Mal offen ein besseres Angebot gefordert?

Wünschen Sie sich eine Gehaltserhöhung, eine Beförderung oder mehr Verantwortung? Sind Sie jemals zu Ihrem Chef gegangen und haben ihn direkt danach gefragt?

Angenommen, Sie möchten jemanden treffen, aus privaten oder geschäftlichen Gründen. Was tun Sie? Ich kenne viele Menschen, die alles Erdenkliche tun, um ein Treffen mit jemandem zu arrangieren, dann aber aufgrund der zeitlichen und örtlichen Bedingungen oder wegen des guten Geschmacks nur eingeschränkte Möglichkeiten zum Sprechen haben. Warum greift man nicht einfach zum Telefon und bittet diese Person um ein Treffen?

Haben Sie bei einem gesundheitlichen Problem jemals eine zweite Meinung eingeholt? Haben Sie sich nach alternativen Heilmethoden erkundigt? Wann haben Sie zum letzten Mal Ihren Arzt aufgefordert, Ihre Medikamente zu überprüfen?

In der Tat haben nur wenige Menschen die genannten Fragen wirklich durchdacht und unverblümt um diese Dinge gebeten. Falls Sie es doch getan haben, werden Sie wissen, dass es nur drei mögliche Antworten gibt:

JA! VIELLEICHT! NEIN!

Obwohl ich einräumen muss, dass Sie niemals zu 100 Prozent erfolgreich sein werden, sollten Sie genau wissen, wie Sie fragen müssen, um das gewünschte Ergebnis zu bekommen, ein „Vielleicht“ in ein „Ja“ zu verwandeln oder ein „Nein“ in etwas Positiveres zu verändern. Und genau darum geht es in diesem Buch. Natürlich ist es nicht hilfreich, immer mit allen seinen Herzenswünschen herauszuplatzen, wie Aladin es tat, als er die Wunderlampe benutzte. Sie müssen respektvoll, höflich, wohlüberlegt und vernünftig vorgehen, wenn Sie mit Ihren Fragen Erfolg haben wollen. Auf jeden Fall sollten Sie zumindest bitte sagen!

Bis zum Ende dieses Buches werden Sie unbewusst die **Denkweise des Fragenstellens** angenommen sowie die goldenen **Regeln des Fragens** verstanden und eine Einführung in die **Technik des Fragens** erhalten haben. Diese bestehen aus einer Kombination einfacher Tipps auf der Grundlage des gesunden Menschenverstands und linguistischer Techniken, die jeder sehr schnell erlernen und beherrschen kann. Sie sind alle von mir und anderen vielfach erfolgreich geprüft und getestet worden. Im Laufe der letzten 20 Jahre habe ich Tausende von Geschäftsleuten und Privatmenschen hinsichtlich ihrer Anwendung geschult. Auch Sie werden in der Lage sein, sich diese Techniken anzueignen und sie anzuwenden. Außerdem werde ich Ihnen eine ganze Reihe von **Fragen** an die Hand geben, **die Sie sich selbst stellen** sollten. In dem betreffenden Abschnitt wird eingeräumt, dass zu bekommen, was man sich wünscht, nicht immer in Form von finanziellem, geschäftlichem oder karrieristischem Erfolg gemessen werden kann. Indem Sie

sich die richtigen Fragen stellen, zwingen Sie Ihren Verstand dazu, sich auf bestimmte persönliche Aspekte zu fokussieren. Es gibt zahlreiche Wege, die Qualität Ihres Lebens und Ihre Leistungen in vielen Bereichen zu verbessern.

Darüber hinaus enthält das Buch ein Kapitel über verschiedene **Lebenssituationen**, in denen Fragen ausgesprochen wichtig sind. Dazu zählen die Entscheidungsfindung, medizinische Hilfe, Gespräche, bessere Geschäfte und Beschwerden, wenn diese erforderlich sind.

DIE GOLDENEN REGELN DES FRAGENS

Bevor wir uns der **Technik des Fragens** widmen, möchte ich Ihnen näherbringen, was ich die **goldenen Regeln des Fragens** nenne. Sie sind am ehesten als eine Denkweise zu bezeichnen. Zunächst sollten Sie diese verstehen, damit Sie anschließend regelrecht nach den Techniken „gieren“ und zudem aus psychologischer Sicht in der richtigen Verfassung sind, um sie aufzunehmen, an sie zu glauben und sie erfolgreich bei Ihren Vorhaben und Aufgaben einzusetzen.

SEIEN SIE DIREKT UND FRAGEN SIE GANZ UNVERBLÜMT

Wie ich in der Einleitung erwähnt habe, bitten die meisten Menschen nicht um das, was sie gerne hätten. Deshalb kann es kaum überraschen, wenn sie es nicht bekommen. Die erste Regel, die Sie beherzigen sollten, lautet aus diesem Grund:

SIE KÖNNEN UND SOLLTEN IN DER ANGEMESSENSTEN UND RESPEKTVOLLSTEN ART DIREKT UND OFFEN FRAGEN.

Machen Sie diese Regel zu einem Muss! Sie versagen sich selbst viele Gelegenheiten, potenziellen Erfolg und Glück, wenn Sie es nicht tun.

DURCH FRAGEN NEHMEN SIE IHR SCHICKSAL SELBST IN DIE HAND.

Ihre Zukunft wird von Ihrer Bereitschaft geprägt, geradeheraus Fragen zu stellen, an die andere Menschen entweder gar nicht denken oder die sie sich nicht zu artikulieren trauen. Von einem praktischen Standpunkt aus betrachtet, besteht Ihr erster und wichtigster Schritt darin, die gedankliche Verpflichtung einzugehen und sich zu entschließen, um das zu bitten, was Sie möchten. Anfangs wissen Sie möglicherweise nicht, wie Sie fragen sollen, doch dadurch sollten Sie sich nicht entmutigen lassen! Das „Wie“ ist nur eine Kleinigkeit.

Ich schlage Ihnen Folgendes vor: Sie verpflichten sich zu fragen, und ich liefere Ihnen ein ganzes Buch voller „Wies“.

DENKEN SIE DARAN: WENN SIE FRAGEN, VERBESSERN SIE DIE CHANCEN DEUTLICH ZU IHREN GUNSTEN.

Vor einigen Jahren kontaktierte mich eine Gewerbeorganisation, die eine Zeitlang versucht hatte, einen speziellen Fachservice für Geldinstitute zu vermarkten. Sie hatten in Handelspublikationen geworben, Messen besucht, Postwurfsendungen verschickt – alles ohne richtigen Erfolg. Sie hatten einfach kein Glück gehabt und baten mich um Ratschläge. Ich enttäuschte sie ... denn ich gab ihnen nur einen einzigen Tipp.

Ich riet ihnen, ihren Zielpersonen ganz direkt zu sagen, worum es genau ging, um deren Interesse an dem speziellen Service zu wecken, den sie anbieten wollten.

Nach langen Diskussionen darüber entschied der Kunde, dass dies für ihn nicht Erfolg versprechend oder raffiniert genug war. Er fühlte sich damit nicht wohl, wusste nicht, wie er es umsetzen sollte und war generell der Ansicht, dass dies nicht der geeignete Weg sei. So wurde ich wieder nach Hause geschickt.

Ein Jahr später lud der Kunde mich erneut ein und erzählte mir, dass er nach einem weiteren Jahr mit Ausgaben für Werbung und Messen noch immer keinen echten Fortschritt erzielt habe. Er fragte sich, ob ich wohl bereit sei, für ihn das Fragen zu übernehmen, das ich im Jahr zuvor vorgeschlagen hatte. Ich willigte ein.

Kurz gesagt – es geschah Folgendes: Nachdem ich erkannt hatte, welche Geldinstitute mein Kunde am liebsten erreichen wollte und wen ich in diesen Institutionen ansprechen musste (das fand ich durch Fragen heraus!), griff ich zum Telefonhörer und stellte sehr respektvoll meine unerhört unverblümete Frage. Ich entschuldigte mich bei der betreffenden Person zu Beginn des Gesprächs für die direkte und unkonventionelle Kontaktaufnahme, gestand, dass wir eine Zeitlang vergeblich versucht hatten, sie durch Werbung und Postwurfsendungen für unsere besonderen Dienstleistungen zu interessieren, und fragte dann, ob sie helfen könnten. Ich wollte wissen: „Auf welche Weise können wir erreichen, dass Sie uns berücksichtigen, und wie entscheiden Sie, wen Sie mit dieser Art von Dienstleistung beauftragen?“

Ohne Sie mit Einzelheiten dieses Projekts langweilen zu wollen, möchte ich Ihnen nur so viel sagen: Ich erhielt eine Antwort, wir befolgten sie genau und

nutzten viele der Regeln und Techniken, die in diesem Buch erläutert sind. Inzwischen hat der Kunde Geschäfte im Wert von mehr als einer Millionen Pfund mit dieser Institution abgewickelt.

Danach wollte der dankbare und beeindruckte Kunde wissen, wie ich dieses Wunder vollbracht hatte. Ohne darüber eingehend nachdenken zu müssen, antwortete ich: „Nun, ich habe genau das getan, was ich angekündigt hatte. Ich habe einfach nachgefragt, wie ich vorgehen sollte, und man hat es mir gesagt.“

„Ja“, sagte der Kunde, „ich weiß. Doch ich vermute, es hängt eher davon ab, wie Sie gefragt haben!“

Natürlich hatte er recht. Doch zuerst musste ich die richtige Einstellung haben. Ich musste völlig davon überzeugt sein, dass ich fragen konnte und dass ich dafür respektiert werden würde, sofern ich es in einer höflichen, respektvollen, professionellen, ehrlichen und verständlichen Art und Weise tat. Ich wusste auch, dass nur wenige Menschen diesen sehr offenen und direkten Weg wählen, sodass meine Erfolgchancen recht gut waren.

WAS KANN ICH ANDERS MACHEN?

Es ist wichtig zu erkennen, dass manchmal nicht die Fragen, die wir anderen stellen, den größten Einfluss auf unser Leben haben, sondern jene, die wir uns selbst stellen. Wirtschafts- und Persönlichkeitsberater werden Ihnen erklären, dass sich darum beim strategischen Denken alles dreht. Ich widerspreche nicht, will diese Idee aber ein wenig vereinfachen.

Lesen Sie meine Definition von geschäftlichem oder persönlichem Wahnsinn: **Heute dasselbe tun, was man gestern getan hat, und unterschiedliche Resultate erwarten!**

Wenn Sie die Macht dieser Worte verstanden haben, wird offensichtlich, dass Sie etwas ändern müssen, wenn Sie ein anderes, wirklich besseres Ergebnis erzielen möchten. Meiner Geschäftserfahrung zufolge sind zu viele Organisationen und Personen mit einem echten Dilemma konfrontiert. Sie wünschen sich bessere Ergebnisse, wollen aber trotzdem genauso weitermachen wie bisher. Wenn Sie dies im Hinterkopf behalten, muss die einzige, wichtigste Frage für Berufs- und Privatleben lauten:

Was kann ich anders machen?

Das ist wiederum eine offensichtliche Aussage – doch wann haben Sie das letzte Mal über einen bestimmten Aspekt Ihres Berufs- oder Privatlebens, den Sie gern verbessern würden, nachgedacht und sich diese Frage gestellt? Das Problem besteht darin, dass so viele Aspekte unseres Handelns automatisch ablaufen, Routine und Gewohnheiten sind, dass wir nicht einmal mehr darüber nachdenken, die Art und Weise in Frage zu stellen, in der wir sie verrichten.