



# Befragungen führen – Techniken & Methoden für die Praxis.

## Warum ein Kurs in Befragungs- und Aussagepsychologie?

Erfolgreiche Befragungen erfordern ein fundiertes Verständnis psychologischer Mechanismen, eine präzise Fragetechnik und eine klare Struktur. Ob in internen Ermittlungen, Versicherungsfällen oder im Kundenmanagement – gut geführte Befragungen helfen, verlässliche Informationen zu gewinnen, Missverständnisse zu vermeiden und Täuschungsversuche zu erkennen.

Unser praxisnaher Online-Kurs vermittelt bewährte Methoden zur Gesprächsführung, zur strukturierten Vorbereitung und zur strategischen Nutzung von Beweisen.

## Unsere Ziele – Ihre Vorteile

Unser Ziel ist es, Ihnen praxisorientierte Techniken an die Hand zu geben, mit denen Sie Befragungen professionell und effizient durchführen können. Wir setzen dies mit folgenden Methoden um:

- > **Modularer Online-Kurs** – Lernen Sie flexibel, zeit- und ortsunabhängig die Grundlagen und Vertiefungsthemen zur Befragungspsychologie.
- > **Praxistraining & Coaching** – Vertiefen Sie Ihr Wissen durch realitätsnahe Übungen oder individuelles Coaching.
- > **Direkte Anwendbarkeit** – Profitieren Sie von bewährten Techniken wie überraschenden Fragen, strategischer Beweisnutzung (SNB) und aktiver Gesprächsführung.

„Der Online-Kurs bietet eine klare Struktur, praxisnahe Inhalte und gezielte Wissensvermittlung. Durch kompakte Kapitel, einleitende Erklärvideos und wiederholbare Zwischentests eignet er sich sowohl für Neueinsteigende als auch für erfahrene Fachpersonen zur Vertiefung.“

Philippe Wespi, Projektleiter & Fachspezialist Schadenabwicklung SUVA

Der Kurs richtet sich an Fachpersonen aus den Bereichen

- > Interne Ermittlungen & Sicherheit (z. B. Banken, Versicherungen, Unternehmen)
- > Kundeninteraktionen & Reklamationsmanagement
- > Compliance & Betrugsaufklärung

# Befragungen führen – Techniken & Methoden für die Praxis.

## Ablauf

Nach der Registrierung können Sie den Online-Kurs im eigenen Tempo durchlaufen und gezielt Module auswählen, die für Ihren Arbeitsalltag relevant sind.

## Inhalt

Im Onlinekurs werden alle wichtigen Themen zur Befragung in einem logischen Ablauf erarbeitet. Optional können Sie ein Fachcoaching oder ein Praxistraining dazubuchen.

### Struktur und Transparenz in Befragungen

- > Rechtliche Rahmenbedingungen
- > korrekter Einsatz des Vorwurfs

### Psychologische Grundlagen der Befragung

- > Strukturierte Vorbereitung und strategische Gesprächsführung
- > Körpersprache gezielt nutzen
- > Einsatz von Druck: Chancen und Risiken
- > Umgang mit Dolmetschenden und herausfordernden Befragungspersonen

### Lügenerkennung: Forschung & Praxis

- > Was ist eine Lüge?
- > Herausforderungen der Lügenerkennung
- > Kognitive Belastung beim Lügen vs. Wahrheitssagen
- > Erlebnisbegründete Aussagen erkennen

### Methoden zur Lügenerkennung

- > Effektiver Einsatz von Frageformen und taktischem Vorgehen
- > Aktivierungsfragen & Überraschende Fragen gezielt nutzen
- > Strategische Nutzung von Beweisen (SNB)
- > Die sieben Phasen einer erfolgreichen Befragung

## Wussten Sie?

Der Befragungskurs basiert auf dem Kurs „Einvernahme- und Aussagepsychologie“, den wir in verschiedenen kantonalen Polizeikops seit über 10 Jahren durchführen.

Percoms AG ist seit 2001 im Bereich Führungsentwicklung, Verhandlungsführung, Selbstmanagement, Befragungspsychologie & Kaderselektion tätig. Unsere Philosophie ist Objektivität, Transparenz und Nachhaltigkeit.

### Dienstleistungen

- > Verhandlungsführung
- > Leadership-Lehrgang
- > Executivecoachings
- > Führungscoachings
- > Organisationsberatung
- > Führungsassessments
- > Potenzialanalysen
- > Online-Assessments

### Ihre Ansprechpartner

Mario Müller-Rottmann  
Executive MBA HSG  
[mario.mueller@percoms.ch](mailto:mario.mueller@percoms.ch)

