

Bei Anruf Termin

Umgang mit schwierigen Situationen

Mit welchen **Einwänden** oder Vorwänden müssen Sie rechnen?

1. Keine Zeit
2. Kein Interesse
3. Kein Geld
4. Hab ich schon, brauche ich nicht
5. Etwas zuschicken
6. Andere Bank, macht jemand anderes

Wie wollen Sie diese Einwände entkräften?

1. Bumerang: „Danke, dass Sie es gleich direkt sagen. Mir geht es da genau wie Ihnen. Auch ich habe wenig Zeit und deswegen rufe ich Sie an, um zu prüfen, wann wir uns ein paar Minuten für dieses wichtige Thema Zeit nehmen können.“
2. Bumerang: „Vielen Dank für Ihre Offenheit. Es ist verständlich, dass Sie auf Anhieb wenig Interesse haben, da Sie noch nicht wissen, um was es genau geht und welche Vorteile Sie haben. Deswegen ist es notwendig, dass wir uns dringend ein paar Minuten zusammensetzen.“
3. Isolation: „Finde ich gut, dass Sie das gleich ansprechen. Mal abgesehen davon, dass Sie kein Geld haben, ist es dennoch sehr wichtig, dass wir uns zusammensetzen. Geht es noch diese oder nächste Woche bei Ihnen?“
4. Hypothese: „Prima, einmal angenommen, es gäbe ein bessere Lösung, habe Sie dann Interesse?“ oder „Super, im Besten Fall sagen wir Ihnen, dass alles passt, ansonsten haben wir eine bessere Lösung.“
5. Bumerang: „Gerne erhalten Sie von mir Unterlagen. Allerdings sind diese nur allgemein und daher nicht für Sie passend. Sicherlich sind Sie an einem persönlichen Angebot interessiert. Deswegen macht es Sinn, dass wir uns ein paar Minuten Zeit nehmen.“
6. Hypothese: „ Gut, dass Sie es ansprechen. Habe ich Sie richtig verstanden, dass egal wieviel besser wir wären und egal was ich Ihnen anbiete, dass Sie grundsätzlich kein Interesse haben?“