



## KUNDENREAKTIONEN KENNEN – EINWÄNDE ENTKRÄFTEN

RALF ENGEL

[www.trainingsmacher.de](http://www.trainingsmacher.de)



## EINWANDBEHANDLUNG

„Das soll funktionieren?“

„Ganz schön teuer!“

„Vielleicht im nächsten Jahr...“

Wenn Sie verkaufen, kennen Sie solche Aussagen. Einwände.

Einwände sind in jedem Verkaufsgespräch der Augenblick, an dem sich die Spreu vom Weizen trennt. Und wie jeder Verkäufer, wollen Sie jeden Einwand einfach entkräften.

Doch in der Praxis sieht die Sache manchmal nicht ganz so einfach aus...

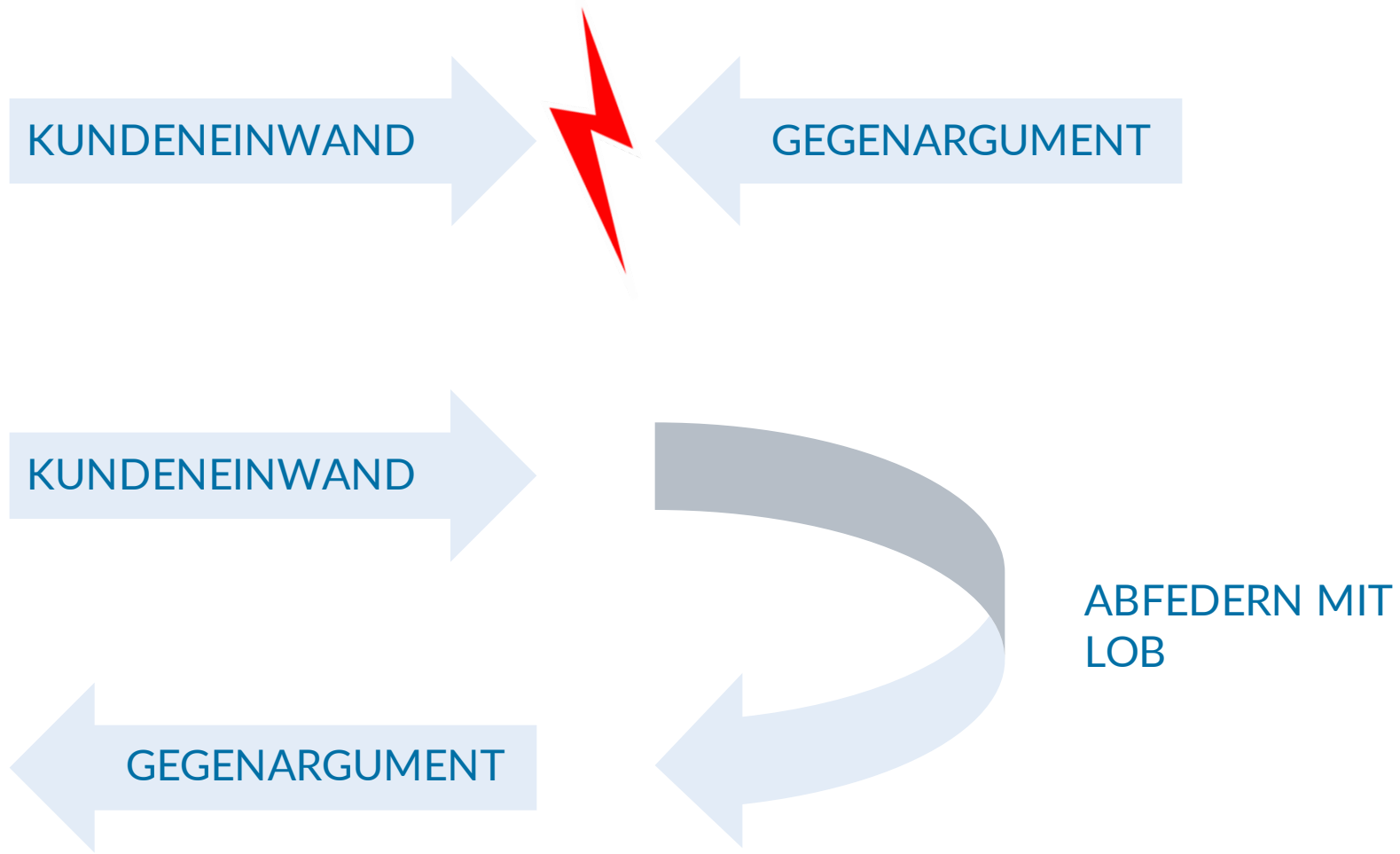
Einwände sind wie ein Kontroll-Besuch beim Zahnarzt. Wir mögen es nicht oder fürchten ihn sogar.

Doch wie bei den Zähnen gibt es viele Möglichkeiten der Vorsorge.

Und es macht ähnlich wenig Aufwand.

Der Mensch kann sich gegen einen Angriff wehren,  
aber nicht gegen ein Lob!

# EINWANDBEHANDLUNG





## EINWANDBEHANDLUNG

Es gibt normale Standard-Einwände, die vom Kunden immer genannt werden. Dabei kann es sich um eine wahre Aussage oder um einen Vorwand handeln. Richtig vorbereitet spielen Einwände kaum eine Rolle.



### **Bumerangtechnik:**

Es erfolgt eine Bestätigung der Kundenaussage. Danach wird die Aussage aufgegriffen und für die eigene Argumentation genutzt.



### **Isolationstechnik:**

Das Kundenargument wird mit Formulierungen wie „einmal ungeachtet dessen...“ isoliert.



### **Hypothesentechnik:**

Der Kunde wird, auf seine Argumentation hin, gedanklich in eine Situation versetzt in der alle Probleme gelöst und alle finanziellen Schwierigkeiten erledigt sind. Dies gelingt mit „einmal angenommen..., sicher ist Ihnen wichtig, bestimmt legen Sie Wert darauf“



## EINWANDBEHANDLUNG



### **Bumerangtechnik:**

**keine Zeit...** da geht es mir genau wie Ihnen, ich habe auch wenig Zeit. Gerade darum rufe ich Sie an, um einen Termin mit Ihnen zu vereinbaren, wann wir uns für dieses wichtige Thema gemeinsam Zeit nehmen. Ich habe zwei Termine für Sie reserviert...



### **Isolationstechnik:**

**keine Zeit...** einmal unabhängig davon, dass Sie wenig Zeit haben, ist das Thema für Sie von grundsätzlichem Interesse?



### **Hypothesentechnik:**

**keine Zeit...** Angenommen Sie würden sehr von dem Angebot profitieren und könnten künftig wesentlich mehr Steuern sparen, hätten Sie dann wenige Minuten Zeit?



## EINWANDBEHANDLUNG

### Kein Interesse ...

Es ist verständlich, dass Sie auf Anhieb wenig Interesse haben, denn es liegen Ihnen noch nicht alle Details vor und Ihr Interesse kann erst geweckt werden, wenn Sie alle Vorteile kennen. Deshalb ist es auch sinnvoll, einen Termin ins Auge zu fassen.

### Kein Interesse...

Gut, dass Sie es gleich sagen. Einmal davon abgesehen, dass Sie im Augenblick wenig Interesse haben, so sind Sie bestimmt immer daran interessiert, neue aktuelle Möglichkeiten zum Thema (Schnitzel) kennen zu lernen und zu prüfen. Denn dies ist ja immer ein wichtiges Thema, nicht wahr?



## EINWANDBEHANDLUNG

### Ich habe keine Zeit...

Es ist verständlich, dass Sie wenig Zeit haben. Dann ist es sicher in Ihrem Sinne, dass wir in wenigen Minuten konkret einmal prüfen, ob unser Angebot für Sie passt. Sie entscheiden danach wie es weiter geht.

### Schicken Sie mir erst mal was zu...

Sie haben sicher Recht, dass Unterlagen eine Möglichkeit sind, sich mit dem Thema zu beschäftigen. Gleichzeitig stimmen Sie mir sicher zu, dass Prospekte nur sehr allgemein sind und es ist sicher auch in Ihrem Interesse, ein passendes Angebot zu besprechen. Dafür ist ein persönliches Gespräch sinnvoll. Lässt sich das diese Woche noch bei Ihnen einrichten oder wollen wir auf die nächste Woche ausweichen.



© RALF ENGEL 2015  
[www.trainingsmacher.de](http://www.trainingsmacher.de)  
[kontakt@trainingsmacher.de](mailto:kontakt@trainingsmacher.de)  
+4976311833593