

Einwand - Checkliste

21 Techniken um alle Einwände wirksam und flexibel zu behandeln.

Notiere zuerst Deine 10 häufigsten Einwände die Du hast:

Meine Einwände beim Verkaufen

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Tip: Wir empfehlen Dir zu jedem Einwand mindestens zwei Möglichkeiten aufzuschreiben wie Du ihn behandeln kannst. Achte unbedingt darauf, dass Du dabei flexibel bist!

Notiere hier Deine 10 Einwände die Du beim Termine vereinbaren hörst:

Meine Einwände beim abmachen von Terminen

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Tipp: Teilweise hörst Du beim Termine abmachen die gleichen Einwände wie beim verkaufen. Schreibe diese dann ungeniert auch noch einmal auf. Denn die Beantwortung ist meistens anders beim Termine abmachen. Erstelle daraus Deinen persönlichen Einwandbehandlungs-Skript..

1. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Einwände von Vorwänden unterscheiden

Mit dieser Technik findest Du heraus, ob der Kunde die Wahrheit sagt, oder ob er knapp an der Wahrheit vorbei geht. Viele Einwände, entsprechen nicht der Wirklichkeit, sondern klingen lediglich einfach sehr schön.

Kundeneinwand im Verkauf

Mögliche Antwort

Ich glaube nicht an die Qualität

Nebst dem Punkt von der Qualität, gibt es sonst noch weitere Dinge, die Sie vom Kauf abhalten?

Bei Ja: Was ist es, was Sie noch abhält? *(Auf den genannten Punkt gehe ich mit der entsprechenden Einwandbehandlungstechnik ein)*

Bei Nein: Dass heisst, wenn ich Sie überzeugen kann, dass es eine einwandfreie Qualität ist, würden Sie es dann nehmen?

Bei Ja: Gut, dann zeige ich Ihnen jetzt weshalb wir die beste Qualität anbieten... oder Wie kann ich Sie überzeugen, dass es die richtige Qualität ist?

Bei Nein *(oder bei einem zögern oder bei jein)*: Ihre Antwort verrät mir, dass noch etwas unklar ist, was ist es? *(Auf den genannten Punkt gehe ich mit der entsprechenden Einwandbehandlungstechnik ein)*

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

2. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik

Warum-doch-Frage

Diese Technik ist sehr direkt auf das Ziel gerichtet und der Kunde beginnt selber Argumente/Gründe aufzuzählen die für den Verkauf sprechen. Mit den Fragen „was wäre ein Grund“ oder „warum würden Sie es doch machen“ lockst Du Argumente/Gründe hervor

Kundeneinwand im Verkauf

Mögliche Antwort

Sie haben mich noch nicht überzeugt

Verkäufer: „Was muss ich Ihnen noch aufzeigen, damit ich Sie ganz überzeugen kann?“ oder „Was fehlt noch, damit Sie ganz überzeugt sind?“

Kunde: „Ich hätte gerne das Gerät zwei Tage getestet.“

Verkäufer: „Nur mal angenommen ich gebe Ihnen das Gerät zwei Tage auf Probe und Sie stellen danach fest, dass es das richtige ist, nehmen Sie es dann auch?“

Kunde: „Ja, ganz bestimmt.“

Verkäufer: „Gut dann erhalten Sie von mir ein neues Gerät. Wir schreiben das jetzt auf und wenn ich von Ihnen die nächsten zwei Tage nichts mehr höre, dann gehört das Gerät Ihnen und ich sende Ihnen die Rechnung zu.“

Das ist einfach für Sie und einfach für mich. Können wir das so machen?“

Kunde: „Das geht in Ordnung.“

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

3. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Zurück in die Kunden-Ergründung

Egal in welcher Situation Du in einem Verkaufsgespräch steckst, mit der Methodik, „Zurück in die Kundenergründung“ kannst Du immer aus einer Sackgasse herauskommen.

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Wir haben unsere Lieferanten Das ist klar, denn alle unsere Kunden hatten zuvor einen Lieferanten,
bevor sie zu uns wechselten. Meine Frage daher an Sie, worauf legen Sie Wert, wenn Sie mit einem Lieferanten zusammenarbeiten?

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

- 1.
- 2.

4. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik

Warum:

Diese Methodik ist mit Vorsicht anzuwenden, denn der Kunde kann zu Aussagen gedrängt werden, von denen er sich schwer trennt. Und trotzdem im richtigen Moment eingesetzt ist diese Technik eine Wunderwaffe. Du entdeckst manchmal ungeahnte Hintergründe...

Kundeneinwand im Verkauf

Mögliche Antwort

Das sagen alle V: Das Sie mir ein solche Aussage machen, zeigt mir, dass da etwas dahintersteckt. Weshalb sagen Sie das? oder Warum machen Sie diese Aussage?

K: Die letzte Lieferung kam 10 Tage zu spät.

V: Falls ich Ihnen versichere, dass wir pünktlich liefern, geben Sie mir dann den Auftrag?

K: Ja, dann schon.

V: Das versichere ich Ihnen, (*das muss mit Bestimmtheit gesagt werden*) denn ich werde diese Lieferung persönlich kontrollieren. Wann möchten Sie die Ware geliefert haben?

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

5. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Einwand direkt in einen Wunsch umwandeln

Egal was der Kunde äussert, Du suchst in seiner Aussage jeweils den versteckten Wunsch, manchmal musst Du dabei auch um drei Ecken denken und kreativ sein. Der Trick an der ganzen Sache ist, dass Du nicht auf den Einwand sondern auf den versteckten Wunsch eingehst.

Kundeneinwand im Verkauf

Der Kunde sagt:

Und wünscht sich:

Mögliche Antwort

Ihr Mitbewerber ist 15% günstiger.

Gutes Preis/Leistungsverhältnis Wenn ich Ihnen zeigen kann, dass Sie bei uns besser fahren, obwohl Sie 15% mehr investieren, machen Sie es dann bei uns?

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

- 1.
- 2.

6. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Bumerang

Du gibst die Information mit einem Bumerang zurück. Die Einfachheit und die Wirkung dieser Technik ist verblüffend. Wenn Du einen Bumerang richtig wirfst, kommt er genau wieder an die gleiche Stelle zurück

Kundeneinwand Bumerang-Methodik

Ihr Mitbewerber ist EUR 1000.- billiger.

Gerade das ist ein Grund um unser Vorschlag zu nehmen, *schlussendlich kommt es nicht darauf an ob es EUR 1000.- billiger ist, sondern, dass Sie die gesteckten Ziele erreichen.* Stimmen Sie mir zu?

Erklärungen kannst Du gut einbauen. Du darfst jedoch die Kontrollfrage am Schluss nicht vergessen!

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

7. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Ja-Frage und Ja-Tanz

Die Fragen müssen so gestellt werden, dass der gesunde Menschenverstand "Ja" sagen muss! Man kann eine Ja-Frage oder mehrere Ja-Fragen/Feststellungen hintereinander stellen. Es reicht durchaus, wenn der Kunde beim Ja-Tanz zwischen den einzelnen Ja-Fragen/Feststellungen das „Ja“ nur denkt und nicht ausspricht.

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Da muss ich nochmals darüber schlafen

Schauen wir das doch mal realistisch an, wenn Sie schlafen, dann können Sie nicht überlegen und wenn Sie überlegen, dann können Sie nicht schlafen. Aus diesem Grund ist es viel klüger, wenn wir jetzt noch einmal darüber sprechen, stimmen Sie mir zu?

Oder "Ja-Tanz"

Sie haben mir erzählt, dass Sie Wert legen auf gute Qualität. Es muss noch in diesem Monat lieferbar sein und dass Sie zu jedem Zeitpunkt auf den Service zurückgreifen können. Gemeinsam haben wir gesehen, dass es vom Umfang und der Grösse her genau das Richtige für Sie ist.

Jetzt geht es doch darum, dass diese Vorteile nicht nur hier auf dem Papier stehen, sondern dass Sie Wirklichkeit werden und Sie jeden Tag davon profitieren können. Möchten Sie, dass es Wirklichkeit wird?

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

8. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Pfeile werfen

Bei einem Einwand äusserst Du anstelle des Kunden mögliche Bedenken, die ihn noch vom Kauf abhalten. Oft getrauen sich die Menschen nicht, Dinge zu äussern, ausser man hilft ihnen auf die Sprünge. Folgende Aussagen helfen Dir dabei:

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Das kann ich nicht, da ich kein Verkäufertyp bin.

Sagen Sie das, weil Sie bisher noch zu wenig Verkaufserfolg hatten?

K: (Bei Antwort) Nein

V: Was ist es dann?(mit leicht erhöhter Stimme)

K: (Bei Antwort) Ja (Der Pfeil traf in die Mitte)

V: Diese Aussage machen viele Bewerber zu Beginn. Weil sie das verkaufen nie gelernt haben, trauen sie es sich auch nicht zu. Und genau das ist ein Grund mehr bei unserer Firma einzusteigen, denn hier lernen Sie in seriösen Ausbildungen wie man richtig verkauft. Möchten Sie gerne Verkaufserfolge haben?

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

- 1.
- 2.

9. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Mit emotionalen Feststellungen

Wie beim Pfeile werfen, sprichst Du mögliche Hindernisse an, jedoch gehst Du mit emotionalen Feststellungen auf die Gefühlsebene ein. Du sprichst die Gefühle an, die hinter einer Aussage stehen könnten. Dies bildet noch mehr Vertrauen und Du kriegst wichtige Informationen.

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Ich würde es gerne aber ich kann Sie nicht berücksichtigen.

V: Das ist Ihnen unangenehm.

K: Ja, in der Tat. Es ist so, dass mein Geschäftspartner ihrem Mitbewerber gesagt hat, dass er den nächsten Auftrag bekommen wird. Preislich seit Ihr in etwa gleich, also möchte mein Geschäftspartner sein Versprechen einlösen.

V: Ich merke, Sie würden eigentlich den Auftrag gerne mir geben.

K: Wenn es nur nach mir ginge, schon.

V: *Mich interessiert, was ist der Grund, dass Sie es gerne mir geben würden?*

K: *Ich weiss, dass es bei Ihnen alles gut klappt.*

V: *Was würde Sie das kosten, wenn es nicht gut klappt?*

K: *Ich darf gar nicht daran denken?*

V: *Möchten Sie sich wirklich auf dieses Spiel einlassen?*

K: *Nein, eigentlich nicht, das Risiko scheint mir doch zu hoch. Ich spreche nochmals mit meinem Geschäftspartner.*

V: *Denken Sie, dass Sie ihn überzeugen können?*

K: *Ja, denke schon.*

V: *Bis wann wissen Sie es?*

K: *Morgen Abend.*

V: *Also, übermorgen wissen Sie es sicher?*

K: *Ja*

V: *Dann machen wir doch etwas, das einfach ist für Sie und einfach ist für mich. Wenn ich bis Übermorgen nichts mehr von Ihnen gehört habe, bestätige ich Ihnen den Auftrag. Können wir das so machen, das ist einfach für Sie und einfach für mich?*

K: *Ja, das geht in Ordnung. Ohne Gegenbericht können Sie mir übermorgen den Auftrag bestätigen.*

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

10. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Höhere Werte ansprechen

Die gelernten Einwandbehandlungsmethoden können verstärkt werden, wenn Du höhere Werte ansprichst.

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Ich sehe, ihre Maschine kostet 89'000.-- EUR mehr.

V: Mhmm, ich weiss. Ich sehe die Mehrleistung und sehe auch, dass Sie dadurch schneller amortisiertist. Möchten Sie für die Zukunft diese Mehrleistung und die schnellere Amortisation haben?

K: Das bedingt aber auch, dass wir Ausschau halten nach dementsprechend mehr Aufträge. Ich frage mich nur, ob wir die in der heutigen Marktsituation holen können?

V: Die zu holen, das ist doch eine Zielsetzung die sich lohnt, wie sehen Sie das?

K: Das sehe ich auch so.

V: Also, dann ist es die richtige Maschine. Wann möchten Sie sie laufen sehen, damit die höheren Ziele Wirklichkeit werden?

K: So schnell wie möglich.

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

11. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik

Genauer werden

☒☒ Typische Aussagen der Kunden sind: „alle“, „jeder“, „immer“, „überall“, „nie“, „erst kürzlich haben wir...“, „bei andern kriegen wir...“, „nicht viel...“, „habe noch genügend von...“, „es war eben jemand hier...“, etc.

Kundeneinwand im Verkauf

Mögliche Antwort

Zu teuer Was genau ist zu teuer?

Wieviel zu teuer?

Welchen Teil finden Sie zu teuer?

Was verstehen Sie unter zu teuer?

Im Verhältnis zu was zu teuer?

Was heisst zu teuer?

Gegenüber wem zu teuer?

K: Bei der Firma ELTA kriege ich es 13% günstiger.

V: Was genau kriegen Sie dort günstiger?

K: Ein ähnliches Produkt

V: Was heisst ähnlich und was für Unterschiede gibt es?

K: Von der Verarbeitung ist es ein anderes Material.

V: Genau das ist ja der springende Punkt, weshalb unser Preis 13% höher liegt, denn bei uns haben Sie die Sicherheit, dass das Material auf höchstem Niveau verarbeitet wurde, deshalb können wir Ihnen auch 5 Jahre Garantie anbieten. Sie haben mir gesagt, dass die Qualität einwandfrei sein muss und dass Sie darauf grossen Wert legen, ist das richtig?

K: Ja

V: Wenn Sie die bessere Qualität erhalten, lohnt es sich auch ein wenig mehr zu bezahlen. Auf die 10 Jahre ausgerechnet (Lebensdauer der Maschine) sind diese 5000.- nur noch 500.- pro Jahr, das sind im Monat nicht einmal 50.-, dafür haben Sie aber die Sicherheit die beste Qualität zu erhalten. Für diese 50.- lohnt es sich doch, können Sie mir da zustimmen?

K: So gesehen schon.

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

12. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Reframing

Einer Aussage wird eine andere Bedeutung gegeben

1. Aussagen des Kunden werden von uns positiv angenommen.
2. Die Bedeutung der Aussage wird bewusst verändert.
3. Kunde bekommt damit die Chance, die Dinge anders wahrzunehmen.

Z.B.: In einem überfüllten Restaurant sagt der Gast: Es hat enorm viele Leute hier!
Kellner: Ich weiss, wir sind ein sehr beliebtes Restaurant, -> was hätten Sie gerne?

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Der Preis ist mir einfach zu hoch

Gut dass Sie diesen Punkt erwähnen, denn niemand bezahlt gerne zuviel für ein Produkt. Sie haben in dem Fall die Nutzen und Vorteile noch nicht ganz erkannt. Denn der Preis alleine sagt noch nichts aus, entscheidend ist, was Sie alles an Gegenleistungen erhalten. Schauen wir uns nochmals an, was Sie alles bekommen für diesen Preis...

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

- 1.
- 2.

13. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik

Einwände mit vier verschiedenen Arten von Geschichten behandeln

Wenn Du einem Kunden beweisen willst, dass er nicht recht hat, dann ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass er sich wehrt. Hingegen, wenn Du ihm eine Geschichte erzählst, bei der die Informationen, dass er nicht recht hat, indirekt enthalten ist, dann wirst Du erleben, dass er sich nicht mehr wehrt. Geschichten unterlaufen das Bewusstsein und kommunizieren direkt mit dem Unterbewussten. Darum sind viele Abwehrmechanismen, die sonst in der Kommunikation sind, ausgeschaltet. Zudem können Geschichten sehr spannend sein und der Zuhörer klebt förmlich an Deinen Lippen.

Methodik 13A Wortbilder, damit Deine Aussagen schlagkräftiger werden.

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Ich habe kein Geld zum sparen.

V: Mhmm, eine andere Frage. Es geht um die Absicherung bei Erwerbsunfähigkeit durch Krankheit oder Unfall. Mit wieviel weniger könnten Sie immer noch gut leben?

K: Mit 80% vom Lohn würde ich schon durchkommen.

V: Also mit Fr. 2'000.- weniger pro Monat könnten Sie immer noch gut leben, ist das richtig?

K: Ich müsste mich etwas einschränken, aber es würde schon gehen.

V: Also dann könnten Sie sich auch jetzt etwas einschränken und die Euro. 2'000.- pro Monat sparen. Wenn Sie das machen, bedeutet das, dass Sie in 5 Jahren schon ca. Euro. 140'000.- haben. Euro 140'000.- in 5 Jahren, wie fühlt sich das an?

K: Sehr gut.

V: Was würden Sie damit machen?

K: Ich hätte das Startkapital für mein Geschäft.

V: Hätten Sie das Geld auch, wenn wir so eine Sparlösung nicht machen würden?

K: Nie und nimmer. Ich hätte es ausgegeben.

V: Das zeigt meine Erfahrung auch! Und 5 Jahre sind schnell Rum.

Euro 2000.- pro Monat, ist das in Ordnung?

V: Was heisst das 2000 i. Ordnung?

K: Euro. 2'000.- geht in Ordnung.

V: Ich möchte Sie noch etwas fragen, wir haben einerseits das etwas einschränken und sparen von Euro. 2000.- pro Monat und andererseits Ihr Ziel, das Startkapital für Ihr eigenes Geschäft von ca. Euro. 140'000.- in 5 Jahren. Gibt es irgendetwas das dagegen spricht dies zu machen?

K: Nein

V: Also, dann machen wir es.

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

- 1.
- 2.

Methodik 13B "Geschichten von mir selber".

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Ich warte noch bis zum nächsten Monat

Das kann ich verstehen, denn ich war vor drei Monaten genau in der gleichen Situation als ich ein neues Auto kaufen wollte. Dazumal hatte ich auch noch gezögert und zugewartet. Als ich mich dann zwei Tage später dafür entschieden habe, war das Auto leider schon verkauft. Dies bereue ich heute noch. Wenn Sie jetzt zusagen, haben Sie die Sicherheit, dass Sie das Gerät Ende Monat das erste mal in Betrieb nehmen können. Geben Sie Ihrem Herz einen kleinen „Schupf“ und gönnen Sie sich wieder einmal etwas. Sie werden eine ware Freude daran haben. Was meinen Sie dazu, wenn Sie es in 3 Wochen das erste mal benützen könnten?

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

- 1.
- 2.

13C "Geschichten von anderen Personen und Firmen."

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Die Wandstärken sind viel zu dünn, das sieht billig aus.

Der Händler von Innsbruck hat diese Bedenken auch geäußert. Er stellte dann erstaunt fest, dass dieses neue und leichtere Design sehr gut bei seinen Kunden ankam. Es muss doch Ihren Kunden gefallen, was meinen Sie?

K: Sie haben recht.

V: Damit Sie von diesem neuen, leichteren Design auch profitieren können, wieviele möchten Sie?

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

- 1.
- 2.

13.d "Geschichten über die Zukunft, Vergangenheit oder Gegenwart unseres Kunden."

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Das habe ich bis jetzt immer so gemacht mit Erfolg

V: „Mhmm, das verstehe ich sehr gut. Viele Menschen denken zu Beginn so. Jetzt stellen Sie sich mal vor es ist ein halbes Jahr vergangen und Sie arbeiten inzwischen mit uns. Sie haben jetzt festgestellt, dass die Abwicklung im Auftragswesen viel einfacher geworden ist und die Fehlerquote dadurch reduziert wurde. Zugleich kamen auch weniger Reklamationen von den Kunden. Wenn dies nun so eingetroffen ist, hat es sich dann gelohnt umzustellen?“

K: „Dann schon.“

V: Sehen Sie und genau das sind die Vorteile die Sie haben können in der Zukunft. Ab wann möchten Sie das haben?

K:: Eigentlich möglichst schnell, wie würde denn das konkret bei mir aussehen?

V: Damit ich Ihnen das optimal aufzeigen kann, brauche ich noch ein paar Informationen von Ihnen. Was ist Ihnen nebst einer schnelleren Auftragsabwicklung, Verringerung der Fehlerquote und weniger Reklamationen auch noch wichtig?

Mit dieser Kundenergründung bekommst Du die Informationen die Du für einen massgeschneiderten Vorschlag und passenden Abschluss brauchst.)

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

- 1.
- 2.

14. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Schweigen

Schweigen ist auch eine gute Möglichkeit. Tendenziell antworten wir zu schnell auf einen Einwand/Vorwand. Während Du schweigst, denke: "Ich mag Dich" und glaube unbedingt an Dich und Deinen Vorschlag.

Kundeneinwand im Verkauf

Mögliche Antwort

(Im Schuhladen:) „Gibt es noch Rabatt auf diesen Schuh?“

Verkäufer: (Still sein und Kunde fragend anschauen)

Kunde: „Ich wollte nur mal fragen, es wäre ja möglich gewesen.“

Verkäufer: „Fragen darf man immer.“

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

15. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Gegenfrage stellen / Thema wechseln

Kundeneinwand im Verkauf

Mögliche Antwort

Warum soll ich den grossen Aufwand für einen Lieferantenwechsel vornehmen?

Haben Sie Vorteile, wenn Sie es getan haben?

K: Ja, die habe ich schon.

V: Also, dann lohnt es sich durch dieses Nadelöhr zu gehen. Welche Artikel brauchen Sie als erstes?

K: Das sind ...

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

16. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Überhören

Manchmal ist es besser, wenn Du gewisse Aussagen einfach überhörst und im Verkaufsgespräch unbeirrt weiterfährst.

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Ihre Manager kriegen ja auch solche extrem überissene Löhne.

Damit ich eine optimale Lösung für Sie finden kann, möchte ich Ihnen noch ein paar Fragen stellen, ist Ihnen das recht?

K: Ja, fragen Sie.

V: Angenommen Sie würden unsere Lösung einsetzen, was ist Ihnen dann wichtig?

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

17. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Zum nächsten Punkt auf der Checkliste gehen.

Manchmal möchte man etwas verkaufen und der Kunde sieht den Nutzen einfach nicht ein.
In solchen Fällen kannst Du etwas Anderes oder etwas Zusätzliches anbieten.

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Ich kriege das Budget beim CEO für dieses und nächstes Jahr nicht durch.

Gibt es ausser, dass Sie das Budget nicht durchbringen, sonst noch etwas das Sie vor einer Zusage abhält? (Diese Einwand/Vorwand Unterscheidung ist ungeachtet der Methodik die nachher angewendet wird sinnvoll)

K: Nein, ich möchte es gerne machen, kommen Sie doch diesbezüglich im Herbst in einem Jahr wieder auf mich zu.

V: Mhmm, O.K. das habe ich mir notiert. Ich möchte mit Ihnen noch einen anderen Punkt anschauen, haben Sie die Möglichkeit den Lieferant für das Verbrauchsmaterial zu wechseln, wenn es für Sie Vorteile hat?

K: Ja, wenn es Vorteile hat, sicher.

V: Was ist Ihnen wichtig bei der Beschaffung von Verbrauchsmaterial?

(Jetzt bist Du in der Kundenergründung und erfährst seine Wünsche und Bedürfnisse. Anhand von denen kannst Du feststellen ob und welche Vorteile Du anbieten kannst.)

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

18. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Meinungsfrage kombiniert mit einem Argument

Mit dieser Methodik gehst Du auf den Einwand oder einzelne Aspekte davon, ein. Beachte:

Eine Meinungsfrage ist erst dann eine Meinungsfrage wenn sie nicht mit Ja oder Nein beantwortet werden kann. Auch sind Meinungsfragen sehr sanft. In der Feinheit und der Sanftheit liegt ihre Stärke! Wie gesagt: Sie kann nicht mit Ja oder Nein beantwortet werden.

Kundeneinwand im Verkauf

Mögliche Antwort

Ich brauche keine neue Maschine.

Wer braucht schon eine neue Maschine. Was **halten** Sie von einer Lösung, bei der es weniger Verschleiss und Ausfälle hat?

*(Achte, dass Deine Stimme überzeugend, nicht belehrend ist!
Kein Mensch braucht eine neue Maschine. Man braucht die Nutzen davon! Die neue Maschine hat weniger Verschleiss, mit dieser Meinungsfrage gehe ich indirekt über den Nutzen auf seinen Einwand ein.)*

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

19. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik Argument mit Kontrollfragen

Argumentieren ist die am meisten angewendete Einwandbehandlungs-Methode! Für viele Verkäufer leider auch die einzige die sie anwenden. Es wäre nicht ganz so schlimm, wenn sie von denen wenigstens beherrscht würde. In der Praxis ist es jedoch so, dass diejenigen die diese Methodik richtig beherrschen auch andere Methodiken anwenden können.

Kundeneinwand im Verkauf

Mögliche Antwort

Ihre Kandidatin wohnt zu weit von der Firma weg.

V: Ich weiss, Sie wohnt etwas weit weg. Gibt sonst noch etwas das Sie zögern lässt Frau Blum einzustellen?

K: Nein, wir haben diesbezüglich einfach schlechte Erfahrungen gemacht.

V: Dann ist es Zeit, dass Sie mit Frau Blum gute Erfahrungen machen.

Der lange Arbeitsweg wird Sie bestimmt nicht stören, wenn Frau Blum die Leistung bringt. Und Frau Blum hat mir gesagt, dass ihr der Arbeitsweg auch nichts ausmacht, weil sie sich in dieser Zeit sehr gut mit Hörbücher weiterbilden kann. Möchten Sie eine Mitarbeiterin haben die sich gerne selbständig weiterbildet?

K: Ja, sicher.

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

1.

2.

20. Kybernetische Einwandbehandlungstechnik "Darf ich fragen, darf ich's wagen"

Kundeneinwand im Verkauf
Mögliche Antwort

Ich bin überzeugt, dass unsere Verkäufer keine Hörbücher hören werden.

V: Das wäre sehr schade, gibt es ausser dem noch etwas das Sie zögern lässt Hörbücher einzusetzen?

K: Nein, ich glaube einfach nicht, dass die das hören werden.

V: Selten ist es wirklich so, dass Ihre Verkäufer die Hörbücher nicht hören werden, möglicherweise ist es jedoch so, dass sie mehrheitlich gut gehört werden und ihre Firma dadurch stark profitieren kann. Wenn Sie mir ein paar Fragen beantworten, dann wissen Sie und ich es. Möchten Sie wissen ob sie profitieren können oder nicht?

K: Ja, ich bin gespannt.

V: Heutzutage wird Weiterbildung immer wichtiger und man weiss, dass die Firmen zukünftig weiterkommen, die dem Rechnung tragen. Was ist Ihnen diesbezüglich wichtig?

K: Weiterbildung ist für uns schon wichtig, wir machen wöchentlich unsere Sitzung und da werden unsere Verkäufer immer über das Neuste informiert.

V: Meistens wird an solchen Sitzungen die Bereiche: Fachausbildung, Administration und Verkaufszahlen durchgenommen. Für andere Themen bleibt in der Regel wenig Zeit. Ist das mehrheitlich bei euch auch so?

K: Leider ja.

V: Mhmm, eine andere Frage, wieviele Kilometer fahren Ihre Verkäufer pro Jahr.

K: Das ist viel, ich schätze so im schnitt 30'000 bis 40'000.

V: Also, zwischen 500 und 670 Stunden sitzen Ihre Verkäufer im Auto. Wie nutzen sie diese Zeit, ich hoffe nicht nur zum telefonieren?

K: Ja, das stimmt, sie telefonieren zu viel. Was sie auch machen ist Radio hören.

V: Dann sind doch Hörbücher, die interessant zum hören sind, eine willkommene Abwechslung und erst noch eine gute und kostengünstige Weiterbildung?

K: Sie haben recht, wir müssen den Schritt wagen.

Am besten lernst Du die Techniken, wenn Du zwei Einwände und die Antworten mit Deinen Worten aufschreibst!

- 1.
- 2.

21. Erfolgreicher im Abschluss

- Direkte Frage: «Darf ich Ihren Auftrag notieren?» / «Entspricht diese Lösung Ihren Vorstellungen?»
- Alternativtechnik: «Entscheiden Sie sich für das Modell A oder B?»
«Welches Modell gefällt Ihnen besser, A oder B?».
- Technik der nebensächlichen Punkte: «Sind Sie mit einer Lieferzeit von zehn Tagen einverstanden?»
- Technik des Abwägens: «... Selbstverständlich sind wir preislich nicht die Billigsten, dafür bieten wir Vorteile, welche sämtliche Konkurrenzprodukte nicht aufweisen.»
- Die Schlusszusammenfassung: «Ihr Wunsch ist es, dieses Problem auf die folgende Art und Weise zu lösen: ... » / «Wir können Ihnen zusammenfassend folgenden Vorschlag machen: Wir liefern für die Startphase ..., sind Sie damit einverstanden?».
- Den (potenziellen) Kunden fragen, wie er sich eine Zusammenarbeit mit Ihnen vorstellen könnte.
- Sagt der (potenzielle) Kunde, er wolle sich das Ganze nochmals überlegen, dann ist er nicht hundertprozentig überzeugt von der Sache oder überschreitet seine Kompetenzen:
- Den (potenziellen) Kunden fragen, ob er noch zusätzliche Informationen benötigt.
- Den (potenziellen) Kunden fragen, wo noch Unsicherheiten vorhanden sind.
- Den (potenziellen) Kunden fragen, bis wann er sich das Ganze überlegt hat.
- Den (potenziellen) Kunden fragen, ob er noch interne Abklärungen benötigt, und in diesem Fall den Vorschlag machen, dass Sie

gerne nochmals eine Präsentation durchführen würden.

- Allenfalls vor dem Entscheid des (potenziellen) Kunden das Angebot verbessern.
- Bei «chronischen» Skeptikern und unsicheren Gesprächspartnern aufzeigen, welche Nachteile entstehen, wenn die eigene Lösung nicht gewählt wird. Achtung: erst als letzte Möglichkeit verwenden.
- Bei einer Absage immer ein Tor für ein weiteres Verkaufsgespräch offenlassen:
 - Sich für das Gespräch bedanken mit der Frage, ob Sie den (potenziellen) Kunden wieder kontaktieren dürfen, wenn Sie wieder ein interessantes Angebot für ihn haben.
 - Auf keinen Fall den Beleidigten spielen.
 - Analyse, warum die Absage zustande kam.