

Einwand-Frei Verkaufen Zusammenfassung

Umberto Saxer

1. Einwand-Vorwand-Unterscheidung

Gibt es sonst noch etwas, das Sie zögern lässt, mit uns zusammenzuarbeiten?

Auf den zuletzt genannten Punkt gehe ich direkt mit einer „Bedingungsfrage“ ein: Angenommen, ich kann das erfüllen, nehmen Sie es dann?

2. Warum-doch-Frage

Was wäre für Sie ein Grund, um jetzt zu bestellen?

3. Zurück in die Ergründung

In dem Fall gibt es noch Punkte, die wir bisher noch nicht besprochen haben. Was ist das?

4. Warum?

Was ist der Grund, dass Sie noch nicht Ja sagen?

5. Einwand direkt in einen Wunsch umwandeln

Der Kunde sagt: Es ist unmöglich, bei jedem dritten Anruf einen Termin zu vereinbaren.

Sie antworten: Möchten Sie denn, dass Ihnen dies möglich wird?

6. Bumerang

Wenn der Kunde Ihnen einen Einwand entgegensetzt, antworten Sie: Genau aus diesem Grund sollten wir uns treffen. Wie passt Ihnen der Montag um 10 Uhr?

7. Ja-Frage und Ja-Tanz



Die Fragen müssen so gestellt werden, dass der gesunde Menschenverstand mit Ja antworten muss: Sind Sie grundsätzlich bereit, neue Dinge zu prüfen, wenn Sie dadurch Vorteile erhalten können!

(Mehrere hintereinander gestellte JA-Fragen ergeben einen JA-Tanz)

8. Pfeile werfen

Bei einem Einwand äußern Sie anstelle des Kunden mögliche Bedenken, die ihn noch vom Kauf abhalten.

Ist es der einmalige Mehrpreis für die Umstellung, der Sie noch zögern lässt?

9. Emotionale Feststellungen

Wie beim Pfeilewerfen sprechen Sie mögliche Hindernisse an, jedoch gehen Sie mit emotionalen Feststellungen auf die Gefühlsebene. Sie adressieren die Gefühle, die hinter einer Aussage stehen könnten.

Das ist für Sie ärgerlich – Sie sind auf einem neuen Weg – Sie haben Bedenken – Sie hören schon die Kritik – Darauf sind Sie stolz – Das gibt ihnen ein tolles Gefühl – Sie sehen schon die Lösung – Sie sind müde – Das stimmt Sie nachdenklich – Sie sehen Schwierigkeiten – Das möchten Sie ändern – Sie fühle sich unter Druck – Sie sind im Schuss – Das gibt ihnen Zuversicht – Sie sind mutig

10. Verändern mit Fakten

Präsentieren Sie bei einem Einwand Fakten – das sind Statistiken, Zeitungsberichte, Test, Referenzen etc. Stellen Sie danach eine Kontrollfrage. zB Was sagen Sie unter diesem Aspekt dazu?

11. Höhere Werte ansprechen

Die gelernten Einwandbehandlungsmethoden können verstärkt werden, wenn Sie höhere Werte ansprechen.

Der Kunde sagt: ich habe meine Lieferanten.

Sie antworten: Sie nehmen also nur einen neuen Lieferanten auf, wenn er der Firma große Vorteile und Vereinfachungen bringt. Ist das richtig?



12. Genauer werden

Manchmal lösen sich die Dinge wie von selbst, wenn Sie konkreter werden. Aussagen wie: alle, jeder, immer, überall, wo, was, wie, wer genau, bei wem, wann nicht, wann doch etc. helfen dabei.

13. Reframing

Einer Aussage wird eine andere Bedeutung gegeben:

Der Kunde sagt: Ihr Service stimmt nicht

Sie antworten: Dafür kriegen Sie die Ware nirgends preiswerter als bei uns.

14. Einwände mit vier verschiedenen Arten von Geschichten behandeln

Wortbilder, damit Ihre Aussagen schlagkräftiger werden

Sie können sagen: So eine Werbung wird beachtet werden oder besser mit Wortbildern: Auf diese Art wird die Werbung einschlagen wie eine Bombe!

Geschichten von mir selbst

Geschichten von anderen Personen und Firmen: Wenn Sie Ihre Erlebnisse bei der täglichen Arbeit aufschreiben, haben Sie genügend Geschichten

Geschichten über die Zukunft, Vergangenheit oder Gegenwart unseres Kunden: Machen Sie mit Ihrem Kunden Gedankenreisen. zB: Wenn Sie Einwände leichter behandeln können, was bedeutet das in einem Jahr für Sie?

15. Schweigen

Tendenziell antworten wir zu schnell. Denken Sie beim Schweigen: „Ich mag mein Gegenüber“ und glauben Sie an sich und Ihren Vorschlag

16. Gegenfrage stellen/Thema wechseln

Manchmal können Einwände mit einer Gegenfrage ganz einfach vom Tisch gefegt werden. Außerdem können Sie mit einer Gegenfrage leicht das Thema wechseln.

Der Kunde sagt: Ich brauche nichts.

Sie antworten: Haben Sie auch Bohrmaschinen im Einsatz?



17. Überhören

Es ist manchmal gescheiter, einen unerwünschten Einwand zu überhören, als darauf einzugehen. Führen Sie das Gespräch einfach weiter und tun Sie so, als ob Sie nichts gehört hätten.

18. Zum nächsten Punkt auf der Checkliste gehen

Statt aufzugeben, ist es vielfach sinnvoller, noch mehr Pfeile im Kocher zu haben. Bereiten Sie schon vor dem Kundengespräch vor, was Sie als Alternative noch anbieten könnten und schreiben Sie sich dies in eine Checkliste. Für die Zusatzverkäufe können Sie diese Listen dann ebenfalls wiederverwenden.

19. Meinungsfrage kombiniert mit einem Argument

Meinungsfragen kommen auf Samtpfoten daher und haben die Kraft eines Tigers. zB:

Was sagen Sie dazu, wenn Sie mit diesen Einwandbehandlungstechniken 50% mehr Umsatz machen?

Wie fühlen Sie sich, wenn Sie durch bessere Verkaufstechniken doppelt so viel Freizeit haben?

20. Argument mit Kontrollfragen

Zeigen Sie bei einem Einwand Verständnis, bringen Sie Ihr stärkstes Argument und stellen Sie danach eine Kontrollfrage, zB:

Der Kunde sagt: Der Drucker ist für uns zu schnell

Sie antworten: Mhmmm, zu schnell – ich weiß, der Drucker scheint im ersten Moment zu schnell zu sein. Unsere Erfahrung zeigt eindeutig, dass man sich an den Komfort der Geschwindigkeit schnell gewöhnt. Haben Sie sich auch schon schnell an etwas Besseres gewöhnt in Ihrem Leben?

21. Darf ich fragen, darf ich`s wagen?

Holen Sie sich bei einem Einwand die Erlaubnis, ein paar Fragen zu stellen. Vielfach sagt der Kunde Ja, und so sind die Spannungen weg, und Sie können in aller Ruhe weitere Informationen einholen. zB:



Der Kunde sagt: Ich habe bereits meine Lieferanten

Sie antworten: Ich weiß, Sie werden vermutlich oft damit konfrontiert, sich neue Dinge anzusehen. Die Schwierigkeit liegt vielfach darin, die wirklich guten Dinge von den weniger guten zu unterscheiden. Wenn Sie mir erlauben, drei Fragen zu stellen, dann wissen Sie, ob es sich um wirklich gute Dinge handelt oder nicht. Ist erlaubt, drei Fragen zu stellen? Dann wissen Sie es.

Da regelmäßig die gleichen Einwände kommen, können Sie in aller Ruhe die Fragen schon vorab vorbereiten und bereithalten.

