



Heinrich Keßler

Einwandverarbeitung.

Binsenweisheiten:

So lange ein Kunde keinen Einwand bringt, interessiert ihn das Angebot nicht wirklich. Zumindest überzeugt es ihn nicht.

Wenn der Kunde einen Einwand bringt, hat er sich mit dem Angebot beschäftigt. Es hindert ihn allerdings (noch) etwas, zuzustimmen und das Angebot anzunehmen bzw. den Auftrag zu erteilen. Das herauszufinden, ist ein Teil der Verkaufsarbeit: „Wenn der Kunde NEIN sagt, geht der Verkauf erst los!“

Der Umgang mit Einwänden muss immer wieder geübt werden. Es liegt am Verkäufer bzw. der Verkäuferin, ob nach den Einwänden das Gespräch zu Ende ist oder fortgeführt wird. Vielfach kann der „in der Luft liegende“ Abschluss erreicht oder die noch offenen Punkte gemeinsam mit dem Kunden geklärt werden.

Die Beispiele für Hebel bei Einwänden können in Trainings oder selbst erarbeitet und dann in der Praxis überprüft werden. Die in der Praxis „plötzlich“ möglichen besseren Lösungen sollten notiert und immer wieder durch Übungen gefestigt werden.

Das Dokument fußt auf den Vorlagen des Autors für Verkaufstrainings in den 1980-Jahren und wurde am 01.07.2017 in die jetzige Form gebracht.

Autor:

Heinrich Keßler
Hornisgrindestraße 1
D-77767 Appenweier

Internet: <https://www.2000ff.de>



Einwandverarbeitung

Einwand: Ich habe keine Zeit (oder ähnliches)

Hebel: Nehmen Sie einmal an,
Sie hätten Zeit dann werden Sie 5 oder 3 Minuten verwenden
um Informationen in Sachen (Idee)

- zu prüfen
und prüfen, - Ihr Grundsatz, stimmt's!



Einwandverarbeitung

Einwand: Wettbewerber: z.B. ich habe bereits eine Bank.
Ich bin Kunde der XY-Bank ich mache das mit XY

Hebel: Als guter ... (Kaufmann, Vater usw.)
sind Sie immer
interessiert
ein zweites (weiteres) Angebot, ein Angebot unserer Bank kritisch, kritisch
auf Herz und Nieren zu prüfen
das ist Ihre Forderung, nicht wahr?



Einwandverarbeitung

Einwand, mit Wettbewerber zufrieden Z.B.

Ich bin mit der XY-Bank sehr zufrieden oder ähnliches.

Hebel: Sicherlich, sicherlich, ein kritischer. Vergleich kann Sie nur noch, noch zufriedener machen und kritisch vergleichen hat einem (Kaufmann, Vater usw.) immer mehr Vorteile gebracht; das wissen Sie, stimmt's!



Einwandverarbeitung

Einwand: Zu teuer (oder ähnliches)

Hebel: 1. ...im Verhältnis wozu (oder besser: warum?)

2. ...im Verhältnis wozu, bei dieser Firma?

3. Meinen Sie zu teuer im Verhältnis zu oder meinen Sie, das im Verhältnis zu?



Einwandverarbeitung

Einwand: Kein Interesse

 Nichts für mich

 Ich kaufe sowieso nichts usw.

Hebel: Davon einmal abgesehen,

 dass Sie kein Interesse haben sind Sie immer, immer

 daran. interessiert

 Informationen

 in Sachen

 zu prüfen.

 Ihr Grundsatz, nicht wahr!



Einwandverarbeitung

Einwand: Nein.

 Z.B. Ich kaufe nicht, ich rufe wieder an, vorher will ich XY fragen,

 Z.B. Ich komme wieder auf Sie zurück, ich muss darüber schlafen.

Hebel: Aber

 da ist bestimmt, bestimmt

 noch ein

 Punkt, über den Sie handfeste, konkrete Informationen wünschen?

Erfolgt keine -Reaktion:

 Welcher ist: es denn? – hmmm...

Erfolgt nach. Verarbeitung des Sprudelergebnisses nochmals die Bestärkung:
„Nein, ich kaufe nichts“, es ist alles klar usw.:

Hebel: Gut,

 wenn Das der Punkt war,

 der Sie, vorhin abhielt, sich: zu entscheiden,

 dann ist ja alles in. Ordnung, alles in bester Butter oder haben Sie noch

 eine Frage?

 ... Na, vielleicht in Punkto ...

Der Hebel „Nein“ kann auch einfach verarbeitet werden mit der Rückfrage:

 Warum?



Einwandverarbeitung

Vorwegnahmetechnik.

Man konnte glauben (meinen, der Überzeugung sein, gehört haben, usw.):

- Einwand bringen, und verriegeln: Das könnte man glauben (meinen, der Überzeugung sein, gehört haben usw.)

Weicher dieser drei Punkte trifft für Sie ins Schwarze?

Welcher dieser drei Punkte ist für Sie der wichtigste

Welcher dieser drei Punkte ist für Sie das Eides Columbus oder ähnlich.?

Nennt der Käufer den Punkt, isolieren:

Das ist der einzige Punkt, der Sie bewegt. Gut, wenn dieser Punkt zu Ihrer Zufriedenheit von Ihnen geprüft wurde, dann (steht Auftrag nichts im Wege

Einwandverarbeitung mit. Fragemethode:

- a) Ihre Frage konnte sein, ob ...

Riegel: Das konnte Ihre Frage sein, nicht wahr?

- b) Sie konnten sich fragen, ...

Riegel: Das könnten Sie sich sicher fragen, nicht wahr'

- c) Ihr Gedanke konnte sein, ...

Riegel: Das konnte Ihr Gedanke sein, nicht wahr?

- d) usw.



Einwandverarbeitung

Unsinnigkeitsmethode:

Den Kundeneinwand in eine Hypothese umwandeln und ad absurdum führen.

Beispielsweise: Angenommen, Sie halten für möglich,
 Das würde bedeuten 1., 2., 3.....

Angenommen, Sie sind überzeugt, dann 1.,2.,3.

Angenommen, Ihre Befürchtung bewahrheitet sich, dann
1.,2.,3.

Gesetzt den Fall, dann 1., 2., 3.

Sie können natürlich auch ... Dann aber 1., 2., 3.

Anschließend verriegeln:

Nein, nein, nein, das kann nicht sein.

Oder evtl. auch

"Sie wollten nur auf den Busch klopfen" oder ähnliches.



Einwandverarbeitung

Ständige Einwände

Wenn Einwände fortlaufend kommen oder gebündelt in einem Satz auftreten:

Den wichtigsten (nur 1!) Einwand isolieren und, behandeln, und anschließend verriegeln:

Das war Ihre einzige Frage., so meinen Sie es, nicht wahr!

Ist davon abgesehen noch etwas, was Sie stören könnte?

Haben Sie, davon abgesehen, noch weitere Bedenken?

Danach (nach Behandlung der isolierten Frage;)

Abschlussfrage:

Nun ist ja Ihre einzige Frage gelöst (Ihre Bedenken zerstreut, das Problem gelöst oder ähnliches), dann ...

Folgen mehrere Vorwände nacheinander, so besteht die Gefahr von negativen

Gefühlen beim Partner. Jetzt über die Gesamtsituation sprechen, statt über das

(Abschluss-) Ziel, beispielsweise;

Ich glaube, Sie bedrückt etwas, mögen Sie es sagen?



Einwandverarbeitung

Tauschmethode

Bei gleichzeitiger Nennung (Aufzählung von Eigenschaften) die positive Aussage immer an den Schluss!

Z.B. Willi säuft, ist aber fleißig. = Information: Willi ist fleißig!

Willi ist fleißig, aber säuft = Information: Willi säuft!

Zukunftsdeutende Methode:

Schon in wenigen Wochen werden Sie sagen: „...“

In einem Jahr werden Sie froh sein ...

usw.

Selbstdarstellende Methode:

Ich, ich

Wir., wir

war

waren

ähnliche Meinung

gleicher Meinung

bis (!)

bis (!) die Zeitung, der Chef (oder
andere Zeugen)

feststellte, dass ...



Einwandverarbeitung

Gemeinsamkeitsmethode:

Richtig: Lassen •Sie uns gemeinsam ...

Hypothesenmethode:

Angenommen, Herr Kunde, nur gesetzt den Fall, dass 1 und 2 (Hypothesen):
Wie müsste dann bei Ihnen das aussehen?

Weiche Erwartungen würden Sie erwarten?

Was wäre Ihnen dann lieber?

Sokrates-Methode:

„Ja“ - Sage - Kette

Die gemeinsamen Ziele betonen.

Die Ja-Sage-Kette mit einfachen, positiv gestimmten Informationen beginnen und
über die positive Erfragung von Details die Abschlussfrage einleiten.



Einwandverarbeitung

Beziehungsfallen:

Sie sind sehr teuer, meinen Sie nicht, wenn Sie ehrlich sind?

Was der Verkäufer auch antwortet, ist negativ für ihn.

Es sei denn: er deckt die Falle auf: „Was soll ich darauf sagen?“



Einwandverarbeitung

Angenommen-Methode

Angenommen-Fragen als Einwand-Entkräftung bzw. zur weiterführenden

Verwendung im Gespräch:

z.B.

- Gesetzt den Fall, es wäre nicht so, würden Sie dann ...
- Wenn das Problem nicht bestünde? (Satz nicht beenden)
- Sagen wir mal, - theoretisch -, das wäre lösbar, gäbe, es dann ... noch einen weiteren Grund, der dagegenspräche?
-
- Angenommen, Sie hätten Interesse (Zeit, usw.) ...

In die "Angenommen"-Fragen keine Lösungsvorschläge einbauen!

Besser einfach Rückfrage: "Warum?"

Was wäre - wenn - Methode (Nicht-Wirklichkeits-Fall)

Z.B: Wenn Sie die Urkunde über den Sparbrief (noch nicht verkauft!) Ihrer Tochter übergeben, würde sie sich sicher freuen!

Die Befriedigung des Wunsches, des Bedürfnisses usw. durch das Produkt (im Falle des tatsächlichen Verkaufes) dem Kunden vor Augen führen!