

EINWANDBEHANDLUNGEN

WIE SIE JEDEN EINWAND „KNACKEN“!

Ein Thema treibt nicht selten auch erfahrenen Verkäufern Angstschweiß auf die Stirn. **Einwände!**

Zu Beginn möchten wir gleich eines festhalten. Es ist hier wie bei allen „Angstthemen“. Je mehr wir uns damit beschäftigen und damit auseinandersetzen je mehr geht der Schrecken verloren.

Die gute Nachricht ist, dass sich die Einwände in den letzten 100 Jahren nicht geändert haben.

- Ich habe keine Zeit
- Ich habe kein Geld
- Ich habe schon einen Berater
- Das ist mir zu teuer
- Wir haben noch aus einem vorherigen Kauf diese Artikel
- Ich brauche das nicht
- etc.

Sie werden auch in Ihrer Branche auf runter gebrochen 5–6 Einwände kommen, welche Ihnen immer wieder begegnen werden.

Wenn man sich dieser Tatsache bewusst ist, dann ist es sehr simpel mit dem Thema umzugehen. Lernen Sie einfach Ihre 5–6 Einwände vernünftig und zum Kundenvorteil zu behandeln und Sie werden mehr verkaufen.

Einwand oder Vorwand

Eine weitere gute Nachricht ist, dass Sie Einwände als versteckte Kaufsignale betrachten können. Hier ist es wichtig zu unterscheiden, ob es sich um einen Einwand oder einen Vorwand handelt.

Sagt der Interessent also etwas nur um seine Ruhe zu haben, dann handelt es sich um einen Vorwand. Er möchte möglicherweise nicht mit der Wahrheit ans Tageslicht. Hier wird es schwer für Sie zu argumentieren, Sie können also nur gewinnen.

Bei einem Einwand geht es nicht wirklich darum den Verkäufer abzuschmettern. Es geht darum Fragen zu klären oder Unwissenheit zu beseitigen. Verstehen Sie dies gerne als Kaufsignal. Limbeck sagt *NEIN* bedeutet nichts anderes als „Noch Ein Impuls Nötig“.

Einwände sind Ihr Freund

Wenn wir allein diese Informationen nüchtern betrachten, dann sind Einwände nichts gegen einen Verkäufer im Gegenteil. Richtig angewendet sind die Inhalte aus diesem Training eine riesige Chance ihren Umsatz mehr als zu verdoppeln. Wo der Durchschnittsverkäufer aussteigt, da steigen Sie erst ein und holen sich den Abschluss!

Einwandbehandlung

Vorab vielleicht ganz kurz zu meiner Definition von Einwand! Was genau ist ein Einwand? Aus meiner Sicht ist es nichts anderes, als ein Interessent, der noch nicht alle Vorteile für sich selbst gefunden oder erkannt hat. Wenn also der Interessent Klärungsbedarf hat an Themen die ihm noch unklar sind, dann ist das im ersten Schritt keine Absage! Es ist kein Nein! Ein Nein kann jeder Interessent deutlich von Beginn an formulieren. Von der Telefon Akquise kennen wir solche eindeutigen Nein auch in Form von auflegen oder gar Beschimpfungen.

Kommen wir nun dazu wie man Einwände richtig behandelt. Wir haben schon erfahren, dass wir uns auf keinen verbalen Schlagabtausch einlassen dürfen. Daher ist es wichtig, dass wir Einwände abfedern. Mit einem Puffer etwas Zeit gewinnen und auch Ruhe ins Gespräch bringen.

„Ja, das verstehe ich“ könnte z.B. ein solcher Puffer sein.

„Sie haben recht“ ist möglicherweise auch angebracht.

Verwenden Sie möglichst kein „aber“ in einem sensiblen Gespräch. Meist bedeutet das Konfrontation! Gelegentlich auch eine Abwertung.

Beispiele:

„Du hast die Hausaufgaben toll gemacht, aber das nächste Mal machst du vielleicht noch etwas mehr.“

„Du hast super Fußball gespielt, aber Paul war etwas besser.“

„Das war ein sehr gutes Verkaufsgespräch, aber nächstes Mal gehen Sie etwas mehr auf den Kunden ein.“

„Schatz du siehst wunderschön aus, aber die Hose ist etwas zu eng.“

Das letzte Beispiel würde ich Ihnen aus gesundheitlichen Gründen auf gar keinen Fall empfehlen.

Verwenden Sie freundlicherer Worte. Worte die nicht auf Konfrontation gehen. Sie könnten zum Beispiel „möglicherweise“ oder „vielleicht“ nutzen. dieses unverbindliche und bringt ihren Interessenten in keine komische Situation oder gar mit dem Rücken zur Wand.

Verstehen Sie mich nicht falsch. Es ist wichtig sich nicht alles gefallen zu lassen und auch auf Augenhöhe zu sprechen. Hier ist zwischen menschliches Fingerspitzengefühl gefragt. Wenn Sie viele Gespräche führen, dann werden Sie einen Riecher entwickeln. Wann können Sie was sagen.

„Gleichzeitig“ ist ein Wort welches ich in hunderten von Kundengesprächen genutzt habe.

Beispiel: Lieber Kunde, da haben Sie recht! Gleichzeitig stimmen Sie mir vielleicht zu, dass...

Die perfekte Einwandbehandlung

Als eine Art Zauberformel beim behandeln von Einwänden hat sich folgende Technik bewährt. Verwandeln Sie einen Einwand, eine augenscheinlich erste Ablehnung, sozusagen ein erstes Nein in ein Ja! Seit vielen Jahren ist die sogenannte „Ja Straße“ ein beliebtes Mittel. Je mehr Ja Sie von Ihrem Interessenten hören, je eher verkaufen Sie! Aber wie verwandle ich nun einen Einwand in ein Ja?

Beispiel:

Kunde sagt: Ich habe kein Geld!

Verkäufer sagt: Nur damit ich Sie richtig verstehe, dann ist es Ihnen also besonders wichtig, dass ihr Geld durch unser Gespräch nicht weniger wird, sondern im Gegenteil Sie am Ende mehr Geld haben als vorher, richtig?

Kunde sagt: Ich habe keine Zeit!

Verkäufer sagt: Nur damit ich Sie richtig verstehe, dann ist es Ihnen also besonders wichtig, dass wenn wir uns schon zusammensetzen Ihre Zeit nicht verschwendet ist, sondern sich unser Gespräch wirklich lohnt, richtig?

Kunde sagt: Ich habe schon einen Berater!

Verkäufer sagt: Nur damit ich Sie richtig verstehe, dann ist es Ihnen also besonders wichtig, dass ihr derzeitiger Berater einem weiteren Berater überzeugt zustimmt, weil es zu ihrem besten ist, richtig?

Kunde sagt: Das will ich nicht, das kenne ich schon!

Verkäufer sagt: Nur damit ich Sie richtig verstehe, dann ist es Ihnen also wichtig das was ich Ihnen zeige etwas Neues ist das Sie vollkommen begeistern wird und sie von Beginn an interessiert, richtig?

Kunde sagt: Das bringt für mich nichts!

Verkäufer sagt: Nur damit ich Sie richtig verstehe, dass es Ihnen besonders wichtig ist das was ich Ihnen zeige so eindrucksvoll ist und es noch lange nachwirkt, ja?

Kunde sagt: Sie wollen doch nur mein Geld!

Verkäufer sagt: Nur damit ich sie richtig verstehe, dann ist es Ihnen wirklich wichtig, dass es Sie nicht nur Geld kostet, sondern Ihnen jeden ausgegebenen Euro doppelt und dreifach zurückbringt, nicht wahr?

Kunde sagt: Das habe ich schon!

Verkäufer sagt: Nur damit ich Sie richtig verstehe, dann ist es Ihnen also wichtig, dass was ich Ihnen vorstelle Ihre bestehende Situation so ergänzt, dass diese noch mal richtig zur Geltung kommt, richtig?

Kunde sagt: Das mache ich alleine!

Verkäufer sagt: Dann ist es Ihnen also wirklich wichtig, dass wir gemeinsam mindestens das dreifache Ergebnis erzielen, oder?

Kunde sagt: Die Versicherung zahlt ihn nicht. Die reden sich immer raus!

Verkäufer sagt: Nur damit ich Sie richtig verstehe, dann ist es Ihnen wirklich von Herzen wichtig, dass das Produkt welches ich Ihnen zeige wirklich beliebt ist, weil es wirklich immer zahlt, richtig?

Kunde sagt: Das interessiert mich nicht!

Verkäufer sagt: Dann ist es Ihnen also wichtig, dass was ich Ihnen zeigen für sie so interessant ist, dass sie nach unserem Termin noch auf eigene Faust recherchieren um mehr darüber zu erfahren, oder?

Kunde sagt: Schicken Sie mir erst einmal etwas zu!

Verkäufer sagt: Dann ist es Ihnen also wichtig, dass Sie wirklich gut auf unseren Termin vorbereitet sind, richtig?

Kunde sagt: Ich will mir das noch einmal überlegen!

Verkäufer sagt: Dann ist es Ihnen also wichtig, dass sich Ihre Entscheidung morgen noch genauso klug anfühlt wie heute, richtig?

Kunde sagt: Mein Steuerberater sagt das funktioniert nicht!

Verkäufer sagt: Dann ist es Ihnen also wichtig, dass ich Ihrem Berater die letzten noch fehlenden Informationen liefere, sodass er begründet seine Meinung ändert, richtig?

Weitere Alternativen zur Einwandbehandlung

Einwände MÜSSEN zwingend mit Fingerspitzengefühl behandelt werden! Wenn möglich diese Einwände immer mit Lobesformulierungen wiedergeben.

Wichtig ist es Einwände aufzunehmen und abzufedern! So laufen die ersten, harten Einwände erst einmal ins leere und werden dann behandelt. Abfedern (Stoßdämpfer) könnte so aussehen:

Kein Interesse!

Gut, dass Sie es gleich sagen. Einmal abgesehen davon, dass Sie im Augenblick wenig Interesse haben so sind Sie bestimmt immer, Immer daran interessiert, neue aktuelle Informationen zum Thema XY (Nutzen) kennenzulernen und zu prüfen?! Denn dies ist ja immer ein zentrales Thema, oder?

Schicken Sie mir etwas Schriftliches zu!

Sie haben natürlich recht. Unterlagen sind ein Weg sich mit dem Thema näher zu befassen.

Für einen Termin habe ich im Moment keine Zeit!

Das Sie bei Ihrer Tätigkeit einen vollen Terminkalender haben versteht sich von selbst.

Ihr Preis ist zu hoch!

Das für Ihre Entscheidung der finanzielle Aspekt von großer Bedeutung ist, das ist vollkommen klar.

Wir haben zu diesem Thema bereits einen Ansprechpartner!

Hervorragend! Wenn Sie in diesem Thema bereits mit einem Fachmann zusammenarbeiten.

Sie sind doch nur an Ihrem Vorteil interessiert/

Sie wollen doch nur mein Geld!

Herr Kunde. Sie haben sicher recht, dass es auch in dieser Branche schwarze Schafe gibt, die einzig und alleine daran interessiert sind anderen das Geld aus der Tasche zu ziehen! Da gibt es nichts zu beschönigen! Und ein gehöriges Maß an Skepsis Ihrerseits ist auch gut, denn es geht ja um IHR hart verdientes Geld. (LOBFORMULIERUNG)!

Die passende Einwandbehandlung in der Tiefe

Ich habe keine Zeit!

Es ist verständlich, dass Sie ein volles Terminbuch haben. Dann ist es sicher auch in Ihrem Sinne keine stundenlange Präsentation abzustimmen, sondern in wenigen Minuten einmal zu prüfen wie Sie in Zusammenarbeit mit der Unternehmensgruppe X neue Kunden gewinnen können. Danach entscheiden Sie wie unser Kontakt weiter verläuft. Stellt sich nur die Frage welcher Zeitpunkt in Ihrem Tagesablauf besser geeignet ist. Vormittag oder besser Nachmittag?!

Schicken Sie mir erst einmal Unterlagen.

Sie haben natürlich recht. Unterlagen sind ein Weg sich mit dem Thema näher zu befassen. Gleichzeitig werden Sie sicher zustimmen, dass Unterlagen zu solch einem komplexen Thema, wie Einsparung von Betriebskosten und Erhöhung der Liquidität nur allgemein sein können. Und bevor Sie sich hier durch einen Stapel Papier wühlen müssen ist es sicher auch in Ihrem Interesse eine Maßanfertigung auf Ihre Betriebsgröße kennenzulernen. Dafür ist ein persönliches Gespräch sinnvoll. Lässt sich das von Ihrem Terminkalender her noch diese Woche einrichten oder wollen wir auf die nächste Woche ausweichen?

Wir haben bereits einen Lieferanten!

Es spricht nur für Sie, wenn Sie Ihrem jetzigen Lieferanten die Treue halten! Dann kann es ja nur von Vorteil sein in Spitzenzeiten auf einen weiteren zuverlässigen Partner zurück greifen zu können und dabei gleichzeitig zu überprüfen, ob Sie die günstigsten Konditionen im Markt bereits nutzen. Das lässt sich natürlich nicht am Telefon klären. Dazu wird es gut sein sich bei einer Tasse Tee persönlich zu unterhalten. Wollen wir hierzu einen Termin Anfang der Woche oder lieber in der zweiten Wochenhälfte ins Auge fassen?!

Ich habe kein Geld!

Sie sagen gleich wie es um die Finanzen gestellt ist. Dann ist es ja unter diesen Umständen für Sie besonders interessant Einsparmöglichkeiten bezogen auf X kennenzulernen und dadurch die finanzielle Situation zu verbessern. Nach einem kurzen Gespräch wissen Sie, wie sich unser Konzept für Sie in bare Münze auszahlt! Ist es von Ihrem Wochenablauf besser Anfang oder Ende der Woche einzurichten?

Ich habe schlechte Erfahrungen gemacht!

Das Sie auf Grund solcher Erfahrungen skeptisch sind ist nur allzu verständlich! Dann kann es für Sie ja nur von Vorteil sein mit genau dieser Vorsicht ein Angebot bezüglich X einmal zu prüfen! Wenn sich dann herausstellt, dass in diesem Bereich die Weichen bereits optimal gestellt sind hat sich ein Vergleich für Sie auf jeden Fall gelohnt! Welchen Termin können wir für ein Gespräch ins Auge fassen?

Sie wollen mir doch nur etwas verkaufen!

Verständlich, dass Sie denken es geht nur darum mit Ihnen eine Geschäft zu machen. Sie werden sicher zustimmen es ist gar nicht möglich Ihnen etwas zu verkaufen! Wenn überhaupt, dann kaufen Sie! Sie bestimmen was gemacht wird nachdem Sie alle Vorteile kennengelernt haben. Es bleibt nur noch die Frage offen wann wir über diese Vorteile näher sprechen wollen!

Nachmotivation!

Ausgezeichnet Herr Kunde! Dann halten wir gemeinsam fest am kommen Donnerstag, den 20. März um 18 Uhr bei Ihnen im Büro! Goethestr. 11 in Frankfurt!

Ich habe mir alles notiert

(das löst in der Regel aus, dass der Kunde es sich auch notiert)!

Herr Kunde ich bin gespannt wie Ihnen die enormen Vorteile durch unser Unternehmen gefallen werden und ob Sie die Gelegenheit nutzen werden Fragen zu stellen, die Sie immer interessiert haben, Ihnen aber keiner beantworten konnte.

Herr Kunde dieses Gespräch wird sich für Sie in bare Münze auszahlen.

Nach unserem Kennenlernen werden Sie sagen, gut das ich mir die Zeit genommen habe!

EVTL.: Terminbestätigung per eMail senden!