

Techniken zur Einwandbehandlung

Technik	Ziel	Beispiel	Bemerkung
Offene Gegenfrage	Einwand lokalisieren, Informationen gewinnen	<i>Was meinen Sie mit „zu teuer“?</i>	Universell einsetzbar, guter Einstieg in einen Dialog
Zeitsprung (hypothetische Frage)	Vorwand von Einwand trennen, Verbindlichkeit herstellen; Einwände isolieren und „vertagen“	<i>Angenommen, wir werden uns beim Preis einig - gibt es weitere Punkte, die gegen einen Kauf sprechen? Welche?</i>	Bei Verdacht auf Vorwand einsetzen, stellt Verbindlichkeit bzgl. weiterer zu klärender Punkte her
Analogiemethode	Statt direkter Erwiderung ein Vergleich, den der Kunde selbst auflöst	<i>Wenn Lohnsteuerhilfevereine eine Automarke wären, welche wären sie dann?</i>	Analogien für bekannte Einwände vorher auf Plausibilität prüfen
Ja, aber ...-Methode	Milderung des Widerspruchsbedürfnisses durch Zustimmung	<i>Sie haben Recht: Diese Maßnahme ist nicht billig. Dafür bekommen Sie als Gegenwert...</i>	Auf Zustimmung folgt relativierende Argumentation, die die positive Seite des Einwands aufgreift; Nutzen positiv formulieren, kein plumpes „Ja, aber ...“
Bumerangmethode	Der Einwand des Kunden wird zum Verkaufsargument/ Nutzen	<i>Weil wir diese Sorge kennen, bieten wir eine Einweisung auch für Ihre Frau an.</i>	Hinter einem Einwand kann ein Bedarf bzw. ein bestimmtes Kaufmotiv stecken
Vorwegnahme	Erwarteter Einwand wird vorher aufgegriffen und entkräftet	<i>Mit einer kleinen Investition erreichen Sie die größtmögliche Absicherung bei Pannen.</i>	Nicht anwenden, wenn Kunden aus Geltungsbedürfnis diskutieren; mit Bedacht einsetzen
überhören	Einwand ins Leere laufen lassen		Bei boshaften Einwänden keine Diskussion anfangen; Ich-Botschaft im Wiederholungsfall
Geschlossene Gegenfrage	Bestätigung, Entscheidung einholen bzw. fordern	<i>Hand aufs Herz: Werden wir miteinander ins Geschäft kommen?</i>	Schafft Verbindlichkeit; kann aber harmoniebedürftigen Kunden einen Ausstieg ermöglichen!