

A portrait of a man with a beard and mustache, wearing a blue suit jacket over a striped shirt. The image has a blue tint and a semi-transparent white box with a red border at the bottom containing text.

EINSPRUCH ABGELEHNT

DIE PERFEKTE EINWANDBEHANDLUNG

MITCH RAU

Einleitung

Als erstes möchte ich meinen Kunden danken. Danken, dass viele nicht gleich JA gesagt haben.

So musste ich lernen, was Einwände sind, wie sie entstehen und was ich tun muss, damit ich sie sinnvoll behandeln kann.

Es geht in diesem Buch nicht um Allzwecklösungen für Einwände, sondern, wenn Einwände entstehen, diese nach den Bedürfnissen der Kunden zu behandeln.

Jeder Verkäufer, der dieses Buch für sich entdeckt, muss eines wissen: Einwandbehandlung ist völlig normal.

Einwände bedeuten heute für mich, dass der Kunde sich mit meinem Produkt beschäftigt, sich die Zeit nimmt und darüber nachdenkt und dann ein Meinungsaustausch entsteht.

Also sind Einwände etwas Positives, denkt daran!!!

Mitch Rau

Inhaltsverzeichnis

Vorwort:	2
Einleitung	3
Inhaltsverzeichnis:.....	4
Was ist der Unterschied zwischen Einwand und Vorwand?	5
Vorwand:.....	5
Einwände:	5
Aus welchem Grund entstehen Einwände?	6
Welche Einstellung sollte ich zu Einwänden haben?	7
Aus welchem Grund?	7
Dazu ein paar Beispiele:.....	8
Welche Techniken gibt es und wie wende ich sie an?.....	9
Einwände vorwegnehmen	9
Erklärung:	9
Beispiel:.....	9
Technik:.....	9
Mehr Beispiele:	10
Einwände definieren.....	11
Erklärung:.....	11
Beispiel:	11
Technik:.....	11
Mehr Beispiele:	12
Wünsche erfüllen.....	13
Erklärung:	13
Beispiel:	13
Technik:	13
Mehr Beispiele:	13
Übertreibe Dein Handeln	14
Erklärung:	14
Beispiel:	14
Technik:	14
Mehr Beispiele:	14
Wie muss ich diese Techniken anwenden?	15
Schlusswort	16

Was ist der Unterschied zwischen Einwand und Vorwand?

Ein Einwand ist eine ehrliche, ernst gemeinte Aussage Ihres Kunden, mit der er begründen will, warum er Ihrem Angebot nicht folgen möchte. Ein Vorwand dagegen ist eine vorgeschobene Aussage, um den wahren Beweggrund der Absage nicht erklären zu müssen.

Vorwand:

Ihr Kunde sagt folgendes:

- Keine Zeit
- Kein Interesse
- Kein Bedarf
- Benötigen wir nicht
- Haben wir schon
- Brauchen wir nicht
- Kein Geld/ kein Budget
- Das ist Quatsch
- Ergibt keinen Sinn

Einwände:

Ihr Kunde sagt folgendes:

- wir haben einen Lieferanten und sind aktuell noch 2 Monate gebunden...
- Wir werden uns mit diesem Thema erst wieder in 2 Monaten beschäftigen, bitte melden Sie sich dann wieder...
- Sie sind uns einfach zu teuer....
- Diese Dienstleistung benötigen wir nicht...

Das sind natürlich nur ein paar Beispiele. Man merkt sofort, wenn es eine „Floskel“ ist, dann ist es meist ein Vorwand. Ehrliche Einwürfe Ihres Kunden sind Einwände. Wer richtig auf sie eingeht und diese nach den Kundenbedürfnissen behandelt, wird zum Erfolg kommen. Dies kommt ab Punkt 4.

Aus welchem Grund entstehen Einwände?

Was bedeutet das Wort „Einwand“ überhaupt?

Einwand: Äußerung einer [teilweise] anderen, abweichenden Auffassung in einer bestimmten Sache; Gegengrund; kritischer Vorbehalt:

© Duden – Deutsches Universalwörterbuch, 6. Aufl. Mannheim 2006

Was bedeutet das also? Einwände entstehen, wenn der Kunde sich mit dem Produkt oder der Dienstleistung beschäftigt und nicht gleich alle Vorteile und Nutzen für sich erkennt.

Einwände tauchen also oft auf, wenn:

- vorher im Gespräch etwas nicht perfekt gelaufen ist.
- die Fragen Ihres Kunden nicht vollständig beantwortet wurden.
- Ihr Kunde mit dem, was Sie sagen, nicht einverstanden ist.
- Dem Kunden der Nutzen noch nicht klar ist.
- Ihr Kunde noch mehr Informationen benötigt, um eine Entscheidung zu treffen.

Welche Einstellung sollte ich zu Einwänden haben?

Jeder Verkäufer muss sich klar werden, dass Einwände etwas Normales und Alltägliches sind, wenn man im Verkauf tätig ist.

Viel wichtiger ist jedoch, wie man damit umgeht, wenn Einwände aufkommen.

Sie als Verkäufer sollten positiv an die Sache heran gehen! Denn, wenn ein Kunde einen Einwand bringt, sollten Sie ihm fast schon dankbar sein!

Aus welchem Grund?

Ganz einfach, dieser Kunde hat Ihnen wirklich zugehört, er hat es mit seinen Gedanken, Eindrücken und Einstellungen abgeglichen und möchte jetzt einen Gedankenaustausch vornehmen.

Ist das nicht TOLL? Ein fremder Mensch nimmt sich die Zeit, hört Ihnen zu und sagt Ihnen danach, was er davon hält.

Wie oft haben Sie es im Privaten schon erlebt, dass man etwas erzählt und der Mensch gegenüber das Typische „ja ja ja“ sagt (Sie wissen doch, „ja ja ja“ heißt auch: Leck mich am ...)

Ihr Kunde, wenn er einen Einwand bringt, hat das nicht gemacht. Er möchte einen realen Gedankenaustausch.

Dazu kommt noch, dass Sie anhand der Einwände merken können, wie weit der Kunde schon bereit ist, zu kaufen.

Es gibt Einwände, die kommen am Anfang eines Gespräches auf.

Es gibt Einwände, die kommen, wenn der Kunde innerlich schon mit dem Kaufgedanken spielt.

Dazu ein paar Beispiele:

Am Anfang:

- Aktuell haben wir einen anderen Anbieter
- Da sind wir bestens versorgt
- Sie sind nicht beim richtigen Ansprechpartner
- Wir melden uns, wenn wir Bedarf haben

Diese Einwände bedeuten, der Kunde hat Bedarf, wird aber vom Mitbewerber schon bedient.

Kaufgedanke

- aktuell passt es nicht mehr in unser Budget.
- Wir können uns das, denke ich, nicht „leisten“.
- Dies klingt interessant, muss ich aber mit meinem Chef besprechen.
- Das klingt gut, können wir das in 3 Monaten noch mal besprechen?

Nur wieder ein paar Beispiele damit klar wird, was gemeint ist.

Wenn der Kunde Ihnen sagt „klingt gut“ oder er schon von Budget spricht, dann spielt er gedanklich mit dem Kauf Ihres Produktes/Dienstleistung.

Das bedeutet, Ihre Einstellung darf positiv bei Einwänden sein.

Sie zeigen auf, wo wir uns im Gespräch befinden, ob der Kunde sich mit Ihnen und Ihrem Produkt/Dienstleistung beschäftigt und ob es sich auch lohnt, dass Sie sich mit dem Kunden beschäftigen.

Daher freuen Sie sich auf Einwände Ihrer Kunden. Denn die meinen es auch mit Ihnen ernst!

Wenn Sie erlernen möchten, mit Ihrem Kunden ein Gespräch zu führen, ohne dass Einwände kommen, bauen Sie ihr Gespräch auf 6 Schritten auf. Mehr dazu auf <https://mitchrau.de>

Welche Techniken gibt es und wie wende ich sie an?

Einwände vorwegnehmen

Erklärung:

Diese Technik unterstützt Sie als Verkäufer, um heraus zu finden, ob es ein Einwand oder ein Vorwand ist.

Daher ist es zu empfehlen, diese Technik am Anfang zu nutzen.

Zusätzlich ist es eine gute Möglichkeit um heraus zu finden, ob es noch mehr Einwände/Vorwände gibt, die den Kunden beschäftigen.

Bespiel:

Der Einwand/Vorwand kommt vom Kunden:

Kunde: Das ist uns zu teuer ...

Antwort von Ihnen: Gibt es denn außer, dass es Ihnen zu teuer ist, sonst noch etwas, was gegen mein Angebot/Dienstleistung spricht?

Technik:

Gibt es denn außer ...Einwand/Vorwand, was sonst noch gegen das Produkt die Dienstleistung spricht?

Außer dem Einwand/Vorwand, spricht sonst noch was gegen mein Produkt/Dienstleistung?

Nun wird Ihr Kunde „Farbe“ bekennen ... und Ihnen sagen, ob er noch weitere Einwände/Vorwände hat oder ob es der einzige Einwand/Vorwand ist.

Wenn es noch weitere Einwände gibt, müssen Sie so lange nachfragen, bis Ihr Kunde selbstständig antwortet, dass er sonst keine weiteren Vorwände/Einwände hat.

Dies ist extrem wichtig, denn wenn Sie nicht weiter fragen, ob es sonst noch Gründe gibt, wird Ihr Kunde später mit noch mehr Einwänden kommen.

Mehr Beispiele:

Einwand/Vorwand: Zu teuer ...

Technik: gibt es denn, außer dem Preis, sonst noch etwas, was gegen mein Produkt/ Dienstleistung spricht?

Einwand/Vorwand: Haben einen Anbieter/Dienstleister...

Technik: außer, dass Sie aktuell einen Anbieter/Dienstleister schon haben, spricht denn sonst noch etwas gegen mein Produkt oder Dienstleistung?

Einwand/Vorwand: keine Zeit...

Technik: außer, dass Sie aktuell keine Zeit haben, spricht sonst noch irgendetwas gegen mein Produkt oder Dienstleistung?

Wie Sie sehen, bekommen Sie durch diese Technik schnell heraus, wie ernst es der Kunde mit Ihnen meint, ob er Sie loswerden möchte oder ob es wirkliche Einwände sind, die Sie nun weiter ergründen können.

So kommen wir auch schon zur zweiten Technik.....

Einwände definieren

Erklärung:

Mit dieser Technik finden Sie heraus, was der Kunde wirklich meint. Was Sie tun müssen, um den Einwand behandeln zu können. Es ist wichtig, dass Sie sich in der Kundenwelt befinden und nicht in der Verkäuferwelt.

Was ist damit gemeint?

Wenn ein Kunde Ihnen sagt, es ist zu teuer, wir haben schon einen Anbieter, wir nutzen solche Dienstleistungen nicht, wissen Sie noch nicht, was der Kunde genau damit meint.

Sie können jetzt von sich ausgehen und spekulieren, was der Kunde meint oder Sie fragen den Kunden und erhalten dann eine genau Definition, was ER meint.

Wenn Sie ihn Fragen, können Sie auf die Bedürfnisse Ihres Kunden eingehen und diese sind entscheidend für einen Abschluss.

Beispiel:

Der Einwand kommt vom Kunden:

Kunde: Das ist uns zu teuer ...

Antwort von Ihnen: was genau meinen Sie denn mit zu teuer?

Technik:

Was genau meinen Sie mit Einwand?

Was verstehen Sie denn unter Einwand?

Hier definiert der Kunde, wo für Sie die Herausforderung liegt. Was Sie tun müssen, um einen Abschluss zu bekommen. Sie werden durch diese Technik ergründen, was GENAU der Kunde meint.

Mehr Beispiele:

Einwand: im Augenblick keine Zeit

Technik: was genau meinen Sie denn, wenn Sie sagen, Sie haben aktuell keine Zeit?

Einwand: das muss ich erst mal mit unserem Chef besprechen

Technik: was genau möchten Sie denn mit ihrem Chef besprechen?

Einwand: da muss ich nochmal eine Nacht drüber schlafen

Technik: aus welchem Grund müssen Sie denn noch eine Nacht darüber schlafen?

Nutzen Sie die Definition, dann fischen Sie nicht mehr im Dunkeln, sondern wissen genau, was Sie verändern oder erklären müssen, um dem Kunden ein gutes Gefühl zu geben.

Wünsche erfüllen

Erklärung:

Die Allzweckwaffe bei Einwänden, diese Technik verwende ich sehr gerne, da sie auf die Wünsche der Kunden eingeht.

Egal was der Kunde sagt, Sie suchen in seiner Aussage jeweils den versteckten Wunsch. Die Technik ist, dass Sie nicht auf den Einwand, sondern auf den versteckten Wunsch eingehen.

Beispiel:

Der Einwand kommt vom Kunden:

Kunde: Also ist Ihnen wichtig, dass, wenn Sie Geld investieren, es sich auch wirklich lohnt, oder?

Technik:

Also ist Ihnen wichtig, dass (Wunsch wird formuliert)

Also, wenn ich Sie richtig verstanden habe, muss folgendes noch erfüllt sein... (Wunsch formulieren)

Mehr Beispiele:

Einwand/Vorwand: kein Bedarf...

Technik: also ist Ihnen wichtig, dass, wenn sie sich damit beschäftigen, dass Sie auch wirklich Bedarf haben, oder?

Einwand/Vorwand: Haben einen Anbieter/Dienstleister...

Technik: also ist Ihnen wichtig, dass, wenn Sie sich mit mir beschäftigen, wir Ihren aktuellen Partner nicht verdrängen, sondern wenn, dann nur zu ergänzen, oder?

Einwand/Vorwand: keine Zeit...

Technik: wenn Sie Zeit investieren, dass es sich auch wirklich lohnt, oder?

Übertreibe Dein Handeln

Erklärung:

Bei dieser Technik dürfen Sie als Verkäufer übertreiben.

Sie nehmen den Einwand, machen daraus eine Frage und behandeln den Einwand, indem Sie ihn positiv darstellen.

Diese Technik muss in einer Frage formuliert werden!

Beispiel:

Der Einwand kommt vom Kunden:

Kunde: Wir haben bereits unseren Lieferanten/Hersteller.

Antwort: was könnte denn im schlimmsten Fall passieren, wenn Sie sich mit mir treffen und Sie danach feststellen, dass wir günstiger und qualitativ mindestens genauso hochwertig sind wie Ihr aktueller Lieferant, was kann im schlimmsten Fall passieren?

Technik:

Was könnte denn im schlimmsten Fall passieren, wenn Sie was könnte im schlimmsten Fall passieren?

Mehr Beispiele:

Einwand/Vorwand: kein Bedarf...

Technik: was könnte denn im schlimmsten Fall passieren, wenn wir uns 15 Minuten Zeit nehmen und Sie dann merken, dass wir genau der richtige Ansprechpartner für Sie sind? Was könnte im schlimmsten Fall passieren?

Einwand/Vorwand: Haben einen Anbieter/Dienstleister...

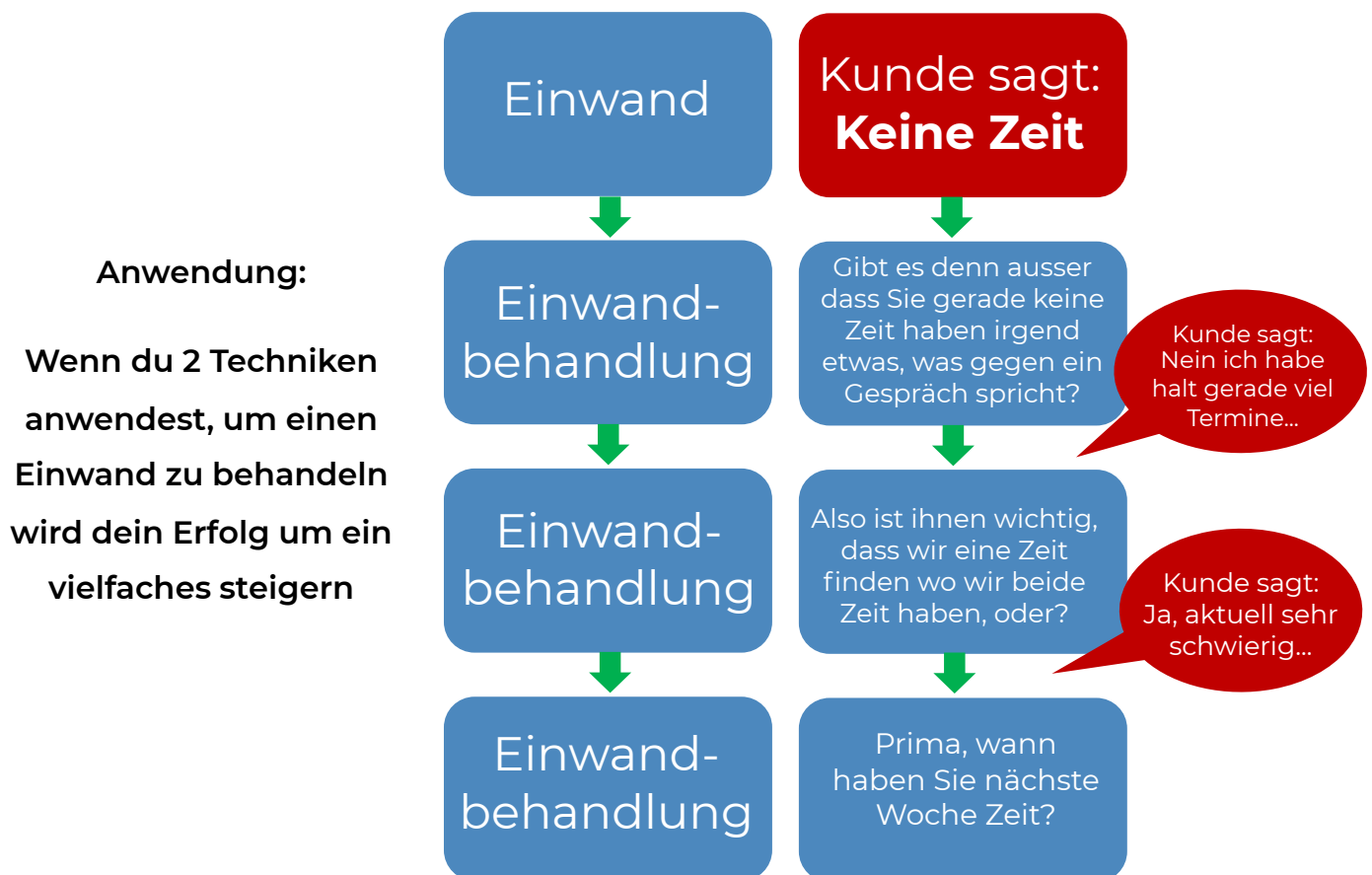
Technik: Mal angenommen, wir setzen uns zusammen und merken nach kurzer Zeit, dass wir der richtige Partner für Sie sind und Ihren aktuellen Anbieter nicht nur ergänzen, sondern perfektionieren. Mal angenommen, wir nehmen uns diese Zeit, was könnte im schlimmsten Fall passieren?

Wie muss ich diese Techniken anwenden?

Zu Beginn meiner Verkaufstätigkeit habe ich immer wieder versucht, Einwände mit nur einem Satz zu behandeln. Dies ist aus meiner Erfahrung nur bedingt möglich.

Wenn man das bestmögliche Ergebnis erzielen möchte, ist die Vorgehensweise wie folgt:

3S Simple Sales System



Schlusswort



Nun haben Sie einige Techniken, die Ihnen bei Ihrer täglichen Einwandbehandlung helfen werden. Versuchen Sie, jeden Einwand gelassen zu nehmen, denn wenn ein Kunde Ihnen einen Einwand bringt, beschäftigt sich der Kunde mit Ihnen und mit Ihrer Dienstleistung/ Produkt.

Ich weiß, dass ich Ihnen mit diesen Techniken den täglichen Alltag vereinfachen werde.

Ich verspreche Ihnen, wenn Sie diese Techniken anwenden, dann werden Sie schneller und gezielter zum Abschluss kommen und mehr Kunden mit Ihrer Dienstleistung beziehungsweise mit Ihrem Produkt begeistern.

Ich wünsche Ihnen auf Ihrem Vertriebsweg alles Gute und denken Sie immer daran: 90 % alle Abschlüsse finden erst nach dem fünften Gespräch mit dem Kunden statt! Bedeutet für jeden Vertriebler: dranbleiben und gelassen bleiben, denn Umsatz kommt bei jedem fünften Gespräch.

Mitch Rau

Bonus

WOW!!! Du bist echt großartig! Du willst also wirklich lernen wie du Einwände behandelst und generell besser im Verkauf wirst!

Und weil du so toll bist und vor allem bereit bist an dir selbst zu arbeiten, bekommst du jetzt als mein E-Book Leser ein exklusives Angebot!

Ich habe für dich eine völlig kostenlose Überraschung vorbereitet, als dank dafür das du mein E-Book bis zum Schluss gelesen hast!

„Über 50% aller Käufer haben in einem Beratungsgespräch oft das Gefühl, von einem Verkäufer etwas aufgeschwätzt zu bekommen.“

Lerne die 3S-Methode um als erfahrener Verkäufer, oder auch als Anfänger, die Einwandbehandlung zu meistern und ein ganzheitliches System zu bekommen, mit dem schon heute unzählige Selbstständige, Unternehmer & Vertriebler mehr Umsatz machen.



 **JETZT BERATUNGSGESPRÄCH VEREINBAREN**

Falls der Link nicht funktioniert, rufe diese URL in deinem Browser auf:

<https://mitchrau.de/masterclass/>