

Einwand-frei verkaufen: Wie Sie Einwände in einen Kundenwunsch umwandeln.

Oder:

Hinter jedem Einwand steckt ein Wunsch.

90% aller Verkäufer antworten auf einen Einwand mit einem reflexhaften „Ja Aber“ in verschiedenen Variationen. Im Verkaufsgespräch ist diese Floskel meist nicht dienlich, denn dadurch wird der Einwand nur gestärkt. Beide Seiten reagieren instinktiv abwehrend und beginnen meist eine überflüssige **Argumentationsschlacht**. Kommt Ihnen das so oder ähnlich bekannt vor?

Wesentlich einfacher und für alle Seiten angenehmer ist es, durch einen geschickten und gut vorbereiteten Gesprächsaufbau erst gar keine Einwände entstehen zu lassen.

Sollten sich dennoch Einwände ergeben, kann der Verkäufer diese als Angebot zur Kooperation werten. Und nicht als Abwehr des Kunden deuten. Allein diese positive Grundeinstellung wird den Gesprächsverlauf schon verändern.

Der Trick besteht nun darin, nicht auf den Einwand als solchen zu antworten, sondern auf den möglicherweise dahintersteckenden Wunsch oder das zugrundeliegende Bedürfnis. Da dies meist nicht direkt formulierbare Bedürfnisse sind, benennt der Kunde diese nicht. Unterstützen Sie Ihren Gesprächspartner bei der Bedürfnisanalyse sorgfältig.

Das kann sich so anhören:

Kunde: Mir ist das grad zu teuer.

Verkäufer: Aha, für Sie als Unternehmer ist die Wirtschaftlichkeit bei einem Produkt sehr wichtig. Wenn ich Ihnen zeige, wie Sie das Produkt ausgesprochen wirtschaftlich einsetzen können, ist es dann interessant?

Einwand= Preis ; dahinterliegender Wunsch: gutes PreisLeistungsverhältnis und wirtschaftlicher Einsatz

Diese Technik hilft dabei, eine andere Art von Reflex einzuüben als "Ja, aber". Sie antworten mit Wohlwollen und Verständnis. Das trägt dazu bei, dass der Kunde sich gut verstanden fühlt und ein echter Dialog zustande kommt.

*Ein Kunde der sich wohl und gut beraten fühlt,
kauft ohne Reue.*

Das sehr empfehlenswerte Buch von Umberto Saxer: Einwand-frei verkaufen können Sie im kompetenzshop.de bestellen. Natürlich versandkostenfrei!



remotivation.de
Institut für Kompetenzerweiterung
Alexandra Daskalakis
Expertin für ethisches Verkaufen
und emotionale Führung
NLP Lehr-Trainerin DVNLP

info@remotivation.de
www.remotivation.de
Ludwig-Erhard-Str. 22
41564 Kaarst
mobil: 0177-1564867
Tel: 02131-7526303



creative commons lizen: Text und Bilder remotiavion.de, Alexandra Daskalakis.
Sie dürfen diesen Text für Ihre Weiterentwicklung und kommerziell verwenden,
unter der Bedingung, meinen Namen zu nennen. Sie dürfen diesen Text nicht verändern.
Besuchen Sie www.remotivation.de, dort finden Sie viele hilfreiche Informationen im
Downloadbereich und im Kompetenzshop.de.
Die Figuren und Skizzen zeichnete Martina Lauterjung: www.skizzier-blog.de



Übungsblatt Einwandfreies Verkaufen

Grundannahme: Hinter jedem Einwand steckt ein Wunsch

Grundhaltung: positiv! Innerliches „Ja, genau“

- prüfen, ob dies der Einwand ist (abgesehen davon, was noch?)
- Aufnehmen des Wortes und positiv formulieren
- Vorannahme + Angebot
- Ist dies attraktiv für Sie?

Was hindert Sie daran,?

Möglicher Einwand

Das ist ganz wichtig, gerade für Sie als Unternehmer.

Wenn dies.....völlig in Ordnung wäre, gibt es noch etwas, dass Sie daran hindert zu kaufen?

Nein/ Ja

D.h. Ihnen istwichtig.

Wenn Sie, dann haben Sie gleichzeitig, ist das richtig?

Natürlich

Stellen Sie sich mal vor, nur probierhalber, ich könnte Ihnen zeigen, wie Sie mit
.....folgendes tun können unddafür bekommen,
.....wäre dies attraktiv für Sie?



remotivation.de
Institut für Kompetenzerweiterung
Alexandra Daskalakis
Expertin für ethisches Verkaufen
und emotionale Führung
NLP Lehr-Trainerin DVNLP

info@remotivation.de
www.remotivation.de
Ludwig-Erhard-Str. 22
41564 Kaarst
mobil: 0177-1564867
Tel: 02131-7526303



creative commons lizenz: Text und Bilder remotiavion.de, Alexandra Daskalakis.
Sie dürfen diesen Text für Ihre Weiterentwicklung und kommerziell verwenden,
unter der Bedingung, meinen Namen zu nennen. Sie dürfen diesen Text nicht verändern.
Besuchen Sie www.remotivation.de, dort finden Sie viele hilfreiche Informationen im
Downloadbereich und im Kompetenzshop.de.
Die Figuren und Skizzen zeichnete Martina Lauterjung: www.skizzier-blog.de

