

Professionelle Einwandbehandlung

So gehen Sie mit den häufigsten Einwänden um –
einmal vorbereitet, klappt es immer!

München, 2023

Einwandbehandlung



Die häufigsten Einwände

1. Kein Interesse
2. Kein Bedarf
3. Wir haben schon Partner
4. Schicken Sie mal Unterlagen
5. Falscher Zeitpunkt
6. Kein Budget
7. Machen wir selbst
8. Schlechte Erfahrung gemacht

Einwandbehandlung: Methoden



Die häufigsten Einwände

1. Kein Interesse
2. Kein Bedarf
3. Wir haben schon Partner
4. Schicken Sie mal Unterlagen
5. Falscher Zeitpunkt
6. Kein Budget
7. Machen wir selbst
8. Schlechte Erfahrung gemacht

Methoden

Die Weichenstelltechnik

„Wenn Sie sagen ‚kein Bedarf‘, dann weil Sie schon einen Lieferanten haben oder weil Sie grundsätzlich zu dem Thema nichts machen?“

Die „Sie profitieren zweifach“-Technik

„Ah, dann profitieren Sie von einem Gespräch ja zweifach! Entweder Sie erkennen, dass Sie für Ihren Bedarf die ideale Lösung haben, oder Sie finden heraus, dass es mittlerweile Verbesserungen gibt, von denen Sie profitieren.“

Einwandbehandlung: Methoden



Die häufigsten Einwände

1. Kein Interesse
2. Kein Bedarf
3. **Wir haben schon Partner**
4. Schicken Sie mal Unterlagen
5. Falscher Zeitpunkt
6. Kein Budget
7. Machen wir selbst
8. Schlechte Erfahrung gemacht

Methoden

Die Vorwegnahme Technik

(proaktive Technik, d. h. der Kunde hat den Einwand noch nicht ausgesprochen!)

„Ich gehe ja sicher recht in der Annahme, dass Sie schon einen Partner im Bereich X haben, oder?“

Die bedingte Zustimmung

(der Kunde hat den Einwand ausgesprochen.)

„Ah, verstehe Sie. Wenn Sie an einen zusätzlichen, idealen Partner im Bereich X denken, so wie Sie sich den wünschen, was müsste der noch können? Worauf kommt es Ihnen an?“

Einwandbehandlung: Methoden



Die häufigsten Einwände

1. Kein Interesse
2. Kein Bedarf
3. Wir haben schon Partner
4. Schicken Sie mal Unterlagen
5. Falscher Zeitpunkt
6. Kein Budget
7. Machen wir selbst
8. Schlechte Erfahrung gemacht

Methoden

Die Nutzen Technik

„Damit Sie nur die Unterlagen bekommen, die Sie auch wirklich interessieren, habe ich eine letzte Frage, ist das okay? Wenn Sie an einen Partner für X denken, worauf kommt es Ihnen an?“

Einwandbehandlung: Methoden



Die häufigsten Einwände

1. Kein Interesse
2. Kein Bedarf
3. Wir haben schon Partner
4. Schicken Sie mal Unterlagen
5. Falscher Zeitpunkt
6. Kein Budget
7. Machen wir selbst
8. Schlechte Erfahrung gemacht

Methoden

Die Phasen-Methode:

„In welcher Phase der Entscheidungsfindung stehen Sie aktuell?“

oder:

„Welche Informationen benötigen Sie noch, um eine gute Entscheidung treffen zu können?“

Einwandbehandlung: Methoden



Die häufigsten Einwände

1. Kein Interesse
2. Kein Bedarf
3. Wir haben schon Partner
4. Schicken Sie mal Unterlagen
5. Falscher Zeitpunkt
6. Kein Budget
7. Machen wir selbst
8. Schlechte Erfahrung gemacht

Methoden

Beispiel

Zielkunde: „Dafür haben wir aktuell kein Budget.“

Sie: „Dafür habe ich Verständnis. Was müsste Ihnen ein neuer Lieferant für X bringen, damit Sie sagen, dass es interessant wäre?“

Beispiel

Zielkunde: „Sie sind zu teuer.“

Sie: „Verstehe. Natürlich spielt der Preis eine ganz wichtige Rolle, und wir werden sicher später noch darüber sprechen. Was ist denn darüber hinaus für Sie noch bedeutsam?“

Sie: „Verstehe! Außer dem Preis, welche weiteren Punkte gibt es denn noch, die zu klären sind?“

Einwandbehandlung: Methoden



Die häufigsten Einwände

1. Kein Interesse
2. Kein Bedarf
3. Wir haben schon Partner
4. Schicken Sie mal Unterlagen
5. Falscher Zeitpunkt
6. Kein Budget
7. **Machen wir selbst**
8. Schlechte Erfahrung gemacht

Methoden

Siehe „Wir haben schon einen Partner.“
Fragen Sie nach dem, was noch zu einer vollen Zufriedenheit fehlt.

„Ah, verstehe Sie. Wenn Sie an einen zusätzlichen, idealen Partner im Bereich X denken, so wie Sie sich den wünschen, was müsste der können? Worauf kommt es Ihnen an?“

Einwandbehandlung: Methoden



Die häufigsten Einwände

1. Kein Interesse
2. Kein Bedarf
3. Wir haben schon Partner
4. Schicken Sie mal Unterlagen
5. Falscher Zeitpunkt
6. Kein Budget
7. Machen wir selbst
8. Schlechte Erfahrung gemacht

Methoden

„Ja, das kann ich verstehen. Dann macht ein Gespräch mit uns ja Sinn. Entweder, Sie belassen alles wie bisher oder Sie erkennen, dass es auf dem Markt mittlerweile Verbesserungen gibt. Ich werde auf jeden Fall alles tun, damit Sie mit uns nur beste Erfahrungen machen werden. Was müsste denn passieren, dass Sie einem neuen Anbieter nochmal eine Chance geben?“

„Einwandbehandlung ist der Dreh- und Angelpunkt im Vertrieb - sie ist der Schlüssel, um Kunden zu verstehen und letztendlich zu überzeugen.“

Marvin Verweyen