Thema 1: Einwandbehandlung

Welche Einwände gibt es in der Praxis?

1. Preisbezogene Einwände

- „Das ist mir zu teuer."
- „Ich habe ein günstigeres Angebot von der Konkurrenz."
- „Gibt es einen Rabatt?"
- „Ich habe dafür kein Budget."
- „Warum ist es so teuer?"

2. Entscheidungsbezogene Einwände

- „Ich muss das erst mit meinem Chef/Partner/Berater besprechen."
- „Ich brauche mehr Zeit zum Nachdenken."
- „Ich bin mir nicht sicher, ob das die richtige Entscheidung ist."
- „Ich möchte erst andere Angebote vergleichen."

3. Vertrauensbezogene Einwände

- „Ich hatte in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen mit ähnlichen Produkten/Dienstleistungen."
- „Ich habe noch nie von Ihrer Firma gehört."
- „Können Sie mir Referenzen oder Kundenbewertungen zeigen?"
- „Ich weiß nicht, ob Ihr Produkt/Service wirklich hält, was es verspricht."

4. Bedarfseinwände

- „Ich brauche das nicht."
- „Das passt nicht zu meinen aktuellen Anforderungen."
- „Ich habe bereits eine Lösung, die funktioniert."
- „Das ist für mich nicht relevant."

5. Zeitbezogene Einwände

- „Ich habe gerade keine Zeit, mich damit zu beschäftigen."
- „Können Sie mich in ein paar Monaten nochmal kontaktieren?"
- „Im Moment ist es nicht die richtige Phase für uns."

6. Produkt- oder Leistungsbezogene Einwände

- „Ihr Produkt/Dienstleistung hat nicht die Funktionen, die ich brauche."
- „Gibt es eine Testphase oder ein kostenloses Probeangebot?"
- „Wie unterscheidet sich Ihr Angebot von der Konkurrenz?"
- „Ich habe gehört, dass Ihr Produkt/Dienstleistung Schwächen hat."

7. Vertragsbezogene Einwände

- „Die Vertragslaufzeit ist mir zu lang."
- „Gibt es eine Möglichkeit, früher aus dem Vertrag auszusteigen?"
- „Ich möchte keine langfristige Bindung eingehen."

8. Servicebezogene Einwände

- „Wie sieht der Kundensupport aus?"
- „Was passiert, wenn ich nicht zufrieden bin?"
- „Gibt es eine Geld-zurück-Garantie?"
- „Wie schnell können Sie liefern?"

9. Technische Einwände

- „Passt Ihr Produkt in unsere bestehende Infrastruktur?"
- „Ist die Implementierung kompliziert?"
- „Wie sieht die Wartung oder Updates aus?"

10. Skepsis gegenüber Innovationen

- „Das klingt zu gut, um wahr zu sein."
- „Warum sollte ich etwas Neues ausprobieren, wenn das alte funktioniert?"
- „Das ist zu viel Veränderung für mich/mein Unternehmen."

Kommunikationstechniken und Lösungswege:

1) Technik der Umformung mit Ja-Aber und Ja-Und:

Ja-Aber: Diese Technik wirkt rückwärtsgewandt und kann beim Kunden den Eindruck erwecken, dass seine Meinung nicht geschätzt wird.

Beispiel: „Ja, das ist ein guter Punkt, aber unser Produkt hat dennoch Vorteile.“ → Diese Formulierung negiert den Einwand indirekt.

Ja-Und: Diese Technik ist positiv und lösungsorientiert, da sie den Kunden mit einbezieht.

Beispiel: „Ja, das ist ein wichtiger Punkt, und genau deshalb haben wir X entwickelt, um Ihr Problem zu lösen.“

Typische Einwände von Kunden und mögliche Reaktionen mit Hilfe der Ja-und-Technik:

1. Preisbezogene Einwände:

- „Das ist mir zu teuer.“ → „Ja, das verstehe ich, und deshalb bieten wir Ihnen eine langfristige Lösung mit hoher Qualität, die sich auszahlt.“
- „Ich habe ein günstigeres Angebot von der Konkurrenz.“ → „Ja, das ist verständlich, und ich würde gerne die Unterschiede in Leistung und Service mit Ihnen besprechen.“

2. Entscheidungsbezogene Einwände:

- „Ich muss das erst mit meinem Chef/Partner/Berater besprechen.“ → „Ja, das ist nachvollziehbar, und ich kann Ihnen gerne eine Übersicht mitgeben, die die Vorteile zusammenfasst.“

3. Vertrauensbezogene Einwände:

- „Ich habe noch nie von Ihrer Firma gehört.“ → „Ja, das kann ich verstehen, und ich erzähle Ihnen gerne mehr über unsere bisherigen Erfolge und zufriedenen Kunden.“

4. Bedarfseinwände:

- „Ich brauche das nicht.“ → „Ja, das ist nachvollziehbar, und vielleicht entdecken wir gemeinsam einen Bereich, in dem Sie profitieren könnten.“

5. Zeitbezogene Einwände:

- „Ich habe gerade keine Zeit.“ → „Ja, das verstehe ich, und ich kann Ihnen die wichtigsten Punkte in wenigen Minuten zusammenfassen.“

6. Produkt- oder Leistungsbezogene Einwände:

- „Ihr Produkt hat nicht die Funktionen, die ich brauche.“ → „Ja, das ist eine wertvolle Rückmeldung, und lassen Sie uns schauen, ob wir eine passende Lösung anbieten können.“

7. Vertragsbezogene Einwände:

- „Die Vertragslaufzeit ist mir zu lang.“ → „Ja, das verstehe ich, und wir bieten flexible Modelle, die wir gemeinsam besprechen können.“

8. Servicebezogene Einwände:

- „Wie sieht der Kundensupport aus?“ → „Ja, das ist eine berechtigte Frage, und unser Support ist rund um die Uhr für Sie da.“

9. Technische Einwände:

- „Passt Ihr Produkt in unsere bestehende Infrastruktur?“ → „Ja, das ist ein wichtiger Punkt, und wir haben Schnittstellen entwickelt, um eine einfache Integration zu ermöglichen.“

10. Skepsis gegenüber Innovationen:

- „Das klingt zu gut, um wahr zu sein.“ → „Ja, das höre ich öfter, und ich zeige Ihnen gerne konkrete Anwendungsfälle unserer Kunden.“

Weitere Einwandbehandlungstechniken

1. Reframing (Umdeutung)

- Technik: Ein negativer Aspekt wird in einen positiven oder neutralen Zusammenhang gebracht.
- Beispiel:
    - Kunde: „Das ist aber teuer!“
    - Antwort: „Genau, weil wir höchste Qualität und einen umfassenden Service bieten, der Ihnen langfristig Kosten erspart.“

2. Aktives Zuhören

- Technik: Durch Paraphrasieren, Spiegeln und Zusammenfassen wird sichergestellt, dass der Kunde sich verstanden fühlt.
- Beispiel:
  - Kunde: „Ich bin mir unsicher, ob das die richtige Entscheidung ist."
  - Antwort: „Ich verstehe, dass Sie sich eine fundierte Entscheidung wünschen. Was genau bereitet Ihnen Sorgen?"

3. Spiegeln (Mirroring)

- Technik: Die Körpersprache, Tonlage oder Wortwahl des Gesprächspartners wird subtil nachgeahmt, um Vertrauen aufzubauen.
- Beispiel: Wenn der Kunde ruhig spricht, sollte man ebenfalls ruhig sprechen.

4. Fragetechniken

- **Offene Fragen:** Ermutigen den Kunden, ausführlich zu antworten.
  - „Was ist Ihnen bei einem Produkt besonders wichtig?"
- **Geschlossene Fragen:** Dienen zur Bestätigung oder Entscheidungsfindung.
  - „Können Sie sich das als Lösung für Ihr Problem vorstellen?"
- **Alternativfragen:** Helfen, eine Entscheidung herbeizuführen.
  - „Möchten Sie die Variante A oder B?"

5. Einwandbehandlung durch JA-Strategie

- Technik: Dem Kunden zustimmen, um Widerstand zu reduzieren, dann eine positive Wendung hinzufügen.
- Beispiel:
  - Kunde: „Ich muss noch darüber nachdenken."
  - Antwort: „Natürlich, eine fundierte Entscheidung ist wichtig. Welche Punkte sind Ihnen noch unklar?"

6. Positiv Formulieren

- Technik: Negative Formulierungen vermeiden und stattdessen lösungsorientiert sprechen.
- Beispiel:
  - Statt: „Wir können das nicht schneller liefern."
  - Besser: „Wir garantieren Ihnen die Lieferung bis spätestens [Datum]."

7. Storytelling

- Technik: Kunden durch eine kurze Geschichte emotional abholen und überzeugen.
- Beispiel:
  - „Ein Kunde von uns hatte das gleiche Problem und konnte es mit unserer Lösung erfolgreich lösen. Er berichtete uns kürzlich, dass ..."

8. Nutzenargumentation

- Technik: Statt über Funktionen des Produkts zu sprechen, den konkreten Nutzen für den Kunden in den Vordergrund stellen.
- Beispiel:
  - Kunde: „Was kann Ihr Produkt?“
  - Antwort: „Unser Produkt hilft Ihnen, Zeit zu sparen und effizienter zu arbeiten. Dadurch haben Sie mehr Freiraum für andere wichtige Aufgaben.“

9. Schweigen als Werkzeug

- Technik: Nach einer Frage oder Aussage bewusst eine Pause machen, um den Kunden zum Nachdenken oder zur Antwort zu bewegen.
- Beispiel:
  - Kunde: „Das ist mir zu teuer.“
  - Antwort: „Was genau erwarten Sie für diesen Preis?“ (Schweigen, um den Kunden antworten zu lassen.)

10. Metaphern & Vergleiche nutzen

- Technik: Komplexe Sachverhalte bildhaft erklären, um Verständlichkeit zu erhöhen.
- Beispiel:
  - „Unser Service funktioniert wie ein persönlicher Assistent – er nimmt Ihnen Arbeit ab und sorgt dafür, dass Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können.“

Umsetzung in der Praxis / Beispiele

1. Preisbezogene Einwände:

- „Das ist mir zu teuer.“ → „Ich verstehe, dass der Preis eine wichtige Rolle spielt. Lassen Sie uns gemeinsam anschauen, welchen Mehrwert Sie für diesen Preis erhalten.“
- „Ich habe ein günstigeres Angebot von der Konkurrenz.“ → „Darf ich fragen, welche Leistungen dort enthalten sind? Oft gibt es Unterschiede in Qualität und Service.“
- „Gibt es einen Rabatt?“ → „Unsere Preise sind so kalkuliert, dass Sie die beste Qualität und den besten Service erhalten. Aber lassen Sie uns schauen, ob wir eine passende Lösung für Sie finden.“
- „Ich habe dafür kein Budget.“ → „Verstehe ich. Lassen Sie uns besprechen, welche Optionen es gibt, um Ihr Budget bestmöglich zu nutzen.“
- „Warum ist es so teuer?“ → „Unser Produkt bietet Ihnen [Mehrwert] und spart Ihnen langfristig [Kosten/Zeit].“

2. Entscheidungsbezogene Einwände:

- „Ich muss das erst mit meinem Chef/Partner/Berater besprechen." → „Natürlich, das macht Sinn. Kann ich Ihnen Unterlagen mitgeben, um die Entscheidung zu erleichtern?"
- „Ich brauche mehr Zeit zum Nachdenken." → „Verstehe ich. Welche Informationen benötigen Sie noch, um eine Entscheidung zu treffen?"
- „Ich bin mir nicht sicher, ob das die richtige Entscheidung ist." → „Lassen Sie uns gemeinsam herausfinden, welche Punkte Ihnen wichtig sind."
- „Ich möchte erst andere Angebote vergleichen." → „Das ist verständlich. Wollen wir die wichtigsten Kriterien gemeinsam durchgehen, damit Sie eine fundierte Entscheidung treffen können?"

3. Vertrauensbezogene Einwände:

- „Ich hatte in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen." → „Das tut mir leid zu hören. Was genau ist damals passiert? Ich zeige Ihnen gerne, wie wir es besser machen."
- „Ich habe noch nie von Ihrer Firma gehört." → „Gerne erzähle ich Ihnen mehr über unser Unternehmen und unsere Erfolge."
- „Können Sie mir Referenzen zeigen?" → „Ja, ich kann Ihnen gerne einige Erfahrungsberichte und Kundenstimmen weiterleiten."
- „Ich weiß nicht, ob Ihr Produkt hält, was es verspricht." → „Möchten Sie eine Testphase nutzen, um sich selbst zu überzeugen?"

4. Bedarfseinwände:

- „Ich brauche das nicht." → „Darf ich fragen, warum Sie das denken? Vielleicht gibt es einen Aspekt, den Sie noch nicht in Betracht gezogen haben."
- „Das passt nicht zu meinen aktuellen Anforderungen." → „Welche Anforderungen haben Sie genau? Vielleicht finden wir eine individuelle Lösung."

5. Zeitbezogene Einwände:

- „Ich habe gerade keine Zeit." → „Ich verstehe, dass Sie viel zu tun haben. Wann wäre ein guter Zeitpunkt für Sie?"
- „Können Sie mich in ein paar Monaten nochmal kontaktieren?" → „Gerne! Dürfen wir Sie in unseren Newsletter aufnehmen, damit Sie immer auf dem neuen Stand sind und keine Innovation verpassen?"

6. Produkt- oder Leistungsbezogene Einwände:

- „Ihr Produkt hat nicht die Funktionen, die ich brauche." → „Welche Funktionen sind Ihnen wichtig? Vielleicht gibt es Alternativen."
- „Gibt es eine Testphase?" → „Ja, wir bieten eine unverbindliche Testphase an."

7. Vertragsbezogene Einwände:

- „Die Vertragslaufzeit ist zu lang.“ → „Wir haben verschiedene Modelle. Lassen Sie uns die beste Option für Sie finden.“
- „Ich möchte keine langfristige Bindung.“ → „Wir bieten flexible Lösungen an, damit Sie sich nicht langfristig binden müssen.“

8. Servicebezogene Einwände:

„Wie sieht der Kundensupport aus?“ → „Unser Support ist rund um die Uhr für Sie da. Ich erkläre Ihnen gerne die Details.“

9. Technische Einwände

„Passt Ihr Produkt in unsere bestehende Infrastruktur?“ → „Lassen Sie uns gemeinsam prüfen, wie sich unsere Lösung nahtlos integrieren lässt.“

10. Skepsis gegenüber Innovationen:

- „Das klingt zu gut, um wahr zu sein.“ → „Ich verstehe Ihre Skepsis. Gerne demonstriere ich Ihnen konkret, wie es funktioniert.“
- „Warum sollte ich etwas Neues ausprobieren?“ → „Veränderung kann herausfordernd sein, lassen Sie mich anhand eines Beispiels eines anderen Kunden aufzeigen, wie Innovation Ihr Unternehmen positiv unterstützen kann.“