

Einwandbehandlung im Vertrieb

Grundwerkzeuge

Negative Einwürfe in ein positives JA verwandeln + Angebot inkl. Vorteil anbieten.

Einwände sind Gedanken die man positiv aufnehmen sollte, denn hinter jeder Aussage verbirgt sich ein Wunsch.

Einwand: „Ich will erstmal nichts ändern, da ich viel Aufwand damit habe!“

Loben: „Danke, dass Sie das so offen ansprechen.....“

Umkehren: „Dann ist es Ihnen also wichtig, dass es für Sie extrem Einfach ist, oder?“ > Ja!

Angebot: „Dann biete ich Ihnen an, dass wir uns [Thema] gemeinsam anschauen und ich Ihnen die wichtigsten Funktionen zeige, bequem am Bildschirm innerhalb von 30 Minuten, Ihr Vorteil, weil Sie dadurch Zeit sparen!“

ACHTUNG:

Es gibt Einwände die man beheben kann, es gibt aber auch Vorwände die den wirklichen Grund nicht sofort aufzeigen. Hier muss man sehr gut zuhören und weiter in die Tiefe fragen! Mehr dazu, am Ende.

Klassische Vorwände:

Ich habe keine Zeit! (Entscheider/in hat nur Zeit für Dinge, die ihn/Sie interessieren!)

Generell gilt: Bitte konzentrieren Sie sich auf den Pitch und Ihr Ziel - den Termin.

„Wichtig ist doch, dass am Ende des Jahres mehr Geld auf dem Konto bleibt, oder?“ Heißt, der/die Interessent/in sollte einfach wieder daran erinnert werden, dass auch er/sie seine/ihre Gewinne steigern möchte.

Einwandbehandlung im Vertrieb

“Nicht-Entscheider” am Telefon

Wählen Sie nicht direkt die “0” am Ende, sondern lieber die “-12” oder die “-20” um einfacher an den/ die Entscheider/in zu gelangen (Durchwahl Bingo). Ansonsten spricht man in der Regel mit dem Vorzimmer oder der Zentrale. Ziel ist direkt die Mobilfunknummer oder die Durchwahl zu erhalten, sich durchstellen zu lassen oder eine Rückrufbitte zu hinterlassen.

Telefonzentralen oder Vorzimmer handeln immer nach Vorgaben, denken Sie also immer daran, Ihren Wunsch mit einer Aufforderung zu beenden.

Wie ein alter Bekannter klingen.

„Schneider, Hallo!“

„Hallo Frau Schneider, hier ist Thomasehhmm Herr KrügerKlaus...ehmm... Herr Müller ist schon wieder im Meeting, oder? ;)Können Sie mir kurz helfen (leise Stimme, Helfersyndrom aktivieren)? Haben Sie noch einmal seine Mobilnummer zur Hand, dann schreibe ich ihm eine SMS?“

Bei der Nachfrage, um was geht’s denn, leere Inhalte liefern.

„Es ging nur um eine Terminabstimmung, stellen Sie mich doch bitte durch, Danke!“

„Es ging um das Abstimmen von Personalkosten] für das 3. Quartal, stellen Sie mich bitte durch, Danke!“

Oder als weitere Variante:

„Ich hatte es schon ein paar mal mobil probiert, es geht aber immer die Mailbox ran!? Ist das noch die 0172 458 97 XX? :-!“

Direkte Aufforderung mit Stichwort

*„Hallo Frau Schneider, hier spricht Thomas Krüger, Guten Tag!
Ich wollte zu Herrn Müller, wenn Sie ein Stichwort brauchen ...“*

...es ging um eine Terminabstimmung wg. der [Buzzword]...

...es ging um [Buzzword] für das 2. Quartal...

stellen Sie mich bitte durch, Danke :-!“

Einwandbehandlung im Vertrieb

Die Wunschtechnik

| Schritte | Ideal für |
|--|---|
| 1.Loben 2.Wunsch identifizieren und umkehren 3.Mit einer Frage beenden 4.Bestätigen & Nutzen anbieten 5.Zwei Vorteile und Termin aufzeigen | Kein Interesse Keine Zeit Das ist nichts für uns Das möchten wir nicht |

Die Motivtechnik

| Schritte | Ideal für |
|--|--|
| 1.Loben 2.Wunsch identifizieren und umkehren 3.Mit einer Frage beenden 4.Nach dem initialen Einsatzmotiv fragen 5.Lösung anbieten 6. Zwei Vorteile und Termin aufzeigen | Wir haben da schon etwas Wir sind gut aufgestellt |

Die Abstellgleistechnik

| Schritte | Ideal für |
|---|---|
| 1.Loben 2.Einwand beiseite stellen ("Unabhängig davon, dass..") 3. Leistungsfrage stellen 4. Vorteile aufzeigen und Kalkulation anbieten | Wir haben kein Budget Das ist aber teuer |

Einwandbehandlung im Vertrieb

Keine Zeit

Loben: *„Super, dass sie so direkt sind! Dann investieren Sie letztlich Ihre Zeit nur in Dinge, die sich für Sie lohnen, oder?“*

„Ja, aber ich habe jetzt keine Zeit!“

Nutzen: *„Ganz genau, ich will Sie jetzt auch nicht aufhalten, es ging lediglich um eine Terminabstimmung, wir haben nämlich für Unternehmen wie Ihres eine Lösung entwickelt, mit der Sie jährlich pro Mitarbeiter 3.000 Euro mehr auf dem Konto haben.“*

Frage: *„Wie wäre es wenn Sie, am Ende des Jahres pro Mitarbeiter 3.000 € mehr Gewinn auf dem Konto behalten?“*

„Ja, schon.....“

„Kann ich Ihnen einen Angebot machen?“

Termin: *„Wie wäre es, wenn wir uns dazu einfach mal austauschen?“*

Sie haben zwei Vorteile:

Vorteil 1 ist, dass Sie sehen, dass Sie nach wie vor perfekt aufgestellt sind. Vorteil 2 ist, dass Sie sehen, dass es einfacher geht und Sie sich damit in Zukunft entlasten.

Ich brauche Sie auch nur eine halbe Stunde ;) Passt Ihnen morgen um XY?“

Weitere Phrasen:

Ich brauche Sie nur eine halbe Stunde d.h. Sie investieren einmal 30 Minuten und gewinnen nachher jede Woche 5 Stunden, weil alles einfacher und günstiger wird.

—
Was ist denn das schlimmste was passieren kann Herr/Frau XY? [Pause]

Das nichts passiert und alles beim alten bleibt oder Sie zukünftig mehr Zeit gewinnen und zum Ende des Jahres mehr Geld auf dem Konto behalten!

Einwandbehandlung im Vertrieb

Kein Interesse

Loben: *„Vielen Dank für Ihre Offenheit! Dann sind für Sie letztlich nur Dinge interessant, die sie sofort weiterbringen, oder? (Sie werfen 1 Euro rein und holen 3 Euro raus)“*

„Ja, aber ich habe jetzt keine Zeit!“

Nutzen: *„Ganz genau, ich will Sie jetzt auch nicht aufhalten, es ging lediglich um eine Terminabstimmung, wir haben nämlich für Unternehmen wie Sie eine Lösung entwickelt, mit der Sie jährlich pro Mitarbeiter 3.000 Euro mehr auf dem Konto haben.“*

Frage: *„Wie wäre es wenn Sie, am Ende des Jahres 3.700 € mehr Gewinn auf dem Konto behalten?“*

„Ja, schon.....“

„Kann ich Ihnen einen Angebot machen?“

Termin: *„Wie wäre es, wenn wir uns dazu einfach mal austauschen?“*

Sie haben zwei Vorteile:

Vorteil 1 ist, dass Sie sehen, dass Sie nach wie vor perfekt aufgestellt sind. Vorteil 2 ist, dass Sie sehen, dass es einfacher geht und Sie sich damit in Zukunft entlasten.

Ich brauche Sie auch nur eine halbe Stunde ;) Passt Ihnen morgen um XY?“

Weitere Phrasen:

Ich brauche Sie nur eine halbe Stunde d.h. Sie investieren einmal 30 Minuten und gewinnen nachher jede Woche 5 Stunden, weil alles einfacher und günstiger wird.

—
Was ist denn das schlimmste was passieren kann Herr/Frau XY? [Pause]

Das nichts passiert und alles beim alten bleibt oder Sie zukünftig mehr Zeit gewinnen und zum Ende des Jahres mehr Geld auf dem Konto behalten.

Einwandbehandlung im Vertrieb

Wir sind gut aufgestellt – Haben schon etwas!

Loben: *„Vielen Dank für Ihre offenen Worte. Dann ist es Ihnen ja wichtig, dass das Unternehmen auch weiterhin reibungslos funktioniert, oder?“*

„Ja, deshalb sind wir gut aufgestellt.“

Motiv: *„Rein aus Verständnis, was war denn damals der Grund, dass Sie sich für das jetzige System/Lösung entschieden haben?“*

Nutzen: *„Stellen Sie sich einmal vor es gibt die Möglichkeit, dass es noch einfacher geht und Sie dabei in Zukunft die Zeit Ihrer Mitarbeiter schonen und Fluktuationskosten reduzieren.“*

Wie wäre es wenn Sie, am Ende des Jahres pro Mitarbeiter 3.000 Euro mehr Gewinn auf dem Konto behalten?“

„Ja, schon....“

„Kann ich Ihnen einen Angebot machen?“

Termin: *„Wie wäre es, wenn wir uns dazu einfach mal austauschen?“*

Sie haben zwei Vorteile:

Vorteil 1 ist, dass Sie sehen, dass Sie nach wie vor perfekt aufgestellt sind. Vorteil 2 ist, dass Sie sehen, dass es einfacher geht und Sie sich damit in Zukunft entlasten.

Ich brauche Sie auch nur eine halbe Stunde ;) Passt Ihnen morgen um XY?“

Weitere Phrasen:

Ich brauche Sie nur eine halbe Stunde d.h. Sie investieren einmal 30 Minuten und gewinnen nachher jede Woche 5 Stunden, weil alles einfacher und günstiger wird.

—
Was ist denn das schlimmste was passieren kann Herr/Frau XY? [Pause]

Das nichts passiert und alles beim alten bleibt oder Sie zukünftig mehr Zeit gewinnen und zum Ende des Jahres mehr Geld auf dem Konto behalten!

**Vertriebstraining mit elearnio.
Jetzt kostenlos testen!**

elearnio.de/testen

Einwandbehandlung im Vertrieb

Wir sind zu klein!

Loben: *„Danke, dass Sie mir das so ehrlich sagen, Ihnen ist es ja letztlich wichtig, dass, Sie sich dann um die wesentlichen Dinge kümmern können, oder?“*

„Ja, deshalb sind wir gut aufgestellt.“

Motiv: *„Ganz genau, das interessante dabei ist, dass wir das am Anfang auch gedacht haben, unsere Kunden mittlerweile aber hauptsächlich kleinere Unternehmen sind, so wie Sie!“*

Nutzen: *„Mal angenommen es gibt die Möglichkeit, dass es zu einer weiteren Vereinfachung kommt, sie weniger Zeit für die [XY] aufwenden müssen und die Zeit Ihrer Mitarbeiter schonen, dann würde es sich doch lohnen, es sich zumindest mal anzuschauen, oder? Ich mein Einfach ist doch immer gut, oder?“*

„Ja, schon....“

„Kann ich Ihnen einen Angebot machen?“

Termin: *„Wie wäre es, wenn wir uns dazu einfach mal austauschen?“*

Sie haben zwei Vorteile:

Vorteil 1 ist, dass Sie sehen, dass Sie nach wie vor perfekt aufgestellt sind. Vorteil 2 ist, dass Sie sehen, dass es einfacher geht und Sie sich damit in Zukunft entlasten.

Ich brauche Sie auch nur eine halbe Stunde ;) Passt Ihnen morgen um XY?“

Weitere Phrasen:

Ich brauche Sie nur eine halbe Stunde d.h. Sie investieren einmal 30 Minuten und gewinnen nachher jede Woche 5 Stunden, weil alles einfacher und günstiger wird.

—
Was ist denn das schlimmste was passieren kann Herr/Frau XY? [Pause]

Das nichts passiert und alles beim alten bleibt oder Sie zukünftig mehr Zeit gewinnen und zum Ende des Jahres mehr Geld auf dem Konto behalten!

**Vertriebstraining mit elearnio.
Jetzt kostenlos testen!**

elearnio.de/testen

Einwandbehandlung im Vertrieb

Entscheider fordert E-Mail – Eisbrecher Technik I

Loben: *„Klasse, dass finde ich super, dass Sie im Vorfeld perfekt vorbereiten wollen. Ihnen ist es wichtig, dass Sie Ihre Zeit effektiv nutzen, oder?“*

„Ja, deshalb senden Sie mir bitte etwas zu.“

Witz: *„Ganz genau, wissen Sie, mein Prospekt, ist 1,78 groß und wiegt 85 Kg ;-) Wissen Sie was das Beste daran ist? [PAUSE] Es kann sprechen :-D“*

Nutzen: *„Kleiner Scherz, wir haben früher immer Prospekte oder Emails versandt, diese wurden letztlich vom Kunden bezahlt und die Unternehmen hatten immer noch Fragen, da jedes Unternehmen sehr individuell aufgestellt ist.“*

Deshalb gehen wir auch sehr stark auf Sie ein, um genau heraus zu finden, wie Sie Ihren Aufwand in der Mitarbeiterausbildung verringern und dabei auch noch Ihre Kosten reduzieren!

Kann ich Ihnen ein Angebot machen?“

Termin: *„Wie wäre es, wenn wir uns dazu einfach mal austauschen?“*

Sie haben zwei Vorteile:

Vorteil 1 ist, dass Sie sehen, dass Sie nach wie vor perfekt aufgestellt sind. Vorteil 2 ist, dass Sie sehen, dass es einfacher geht und Sie sich damit in Zukunft entlasten.

Ich brauche Sie auch nur eine halbe Stunde ;) Passt Ihnen morgen um XY?“

Weitere Phrasen:

Ich brauche Sie nur eine halbe Stunde d.h. Sie investieren einmal 30 Minuten und gewinnen nachher jede Woche 5 Stunden, weil alles einfacher und günstiger wird.

—
Was ist denn das schlimmste was passieren kann Herr/Frau XY? [Pause]

Das nichts passiert und alles beim alten bleibt oder Sie zukünftig mehr Zeit gewinnen und zum Ende des Jahres mehr Geld auf dem Konto behalten!

Einwandbehandlung im Vertrieb

Entscheider fordert E-Mail – Eisbrecher Technik II

Loben: „Gerne, Ihnen ist es wichtig sich vorab gut vorzubereiten, so dass Sie Ihre Zeit nur Sinnvoll investieren, oder?“

„Ja, deshalb senden Sie mir bitte etwas zu.“

Nutzen: „Natürlich sende ich Ihnen vor vorab noch einmal meine Kontaktdaten mit unserer Webseite. „Unterm Strich“ erhalten Sie [NUTZEN z.B. „ein System wo Sie 1 € einwerfen und 5 € zurück erhalten“]

Als erstes tauschen wir uns nur bei einer Tasse Kaffee aus, um zu schauen wo Sie das meiste zurück erhalten können.“

Witz: „Ich kann Ihnen ja den Kaffee auch per E-Mail senden ;)“ (lächelnd)

Termin: „Ich brauche Sie auch nur eine halbe Stunde ;) Passt Ihnen morgen um XY?“

Weitere Phrasen:

Ich brauche Sie nur eine halbe Stunde d.h. Sie investieren einmal 30 Minuten und gewinnen nachher jede Woche 5 Stunden, weil alles einfacher und günstiger wird.

—
Was ist denn das schlimmste was passieren kann Herr/Frau XY? [Pause]

Das nichts passiert und alles beim alten bleibt oder Sie zukünftig mehr Zeit gewinnen und zum Ende des Jahres mehr Geld auf dem Konto behalten!

Herr Müller Hand auf Herz, was soll ich reinschreiben, damit wir ein Termin vereinbaren, was wollen Sie lesen, ich schreibe das jetzt rein ;)

Klar sende ich Ihnen etwas zu, wir machen das immer so, dass wir den Termin setzen, ich Ihnen die Email sende und wir uns erst einmal nur austauschen.

Einwandbehandlung im Vertrieb

Kein Budget

Loben: *„Vielen Dank für Ihre Offenheit! Das bedeutet wenn Ihnen Budget zur Verfügung steht, möchten Sie uns prüfen und ggf. mit uns zusammen arbeiten, richtig?“*

„Na ja, das werden wir dann sehen“

Nutzen: *„Ganz genau, ich will Sie jetzt auch nicht aufhalten, es ging lediglich um eine Terminabstimmung, wir haben nämlich für Sie [eine Lösung entwickelt, die Ihnen jährlich XY Euro einspart / Nutzen kurz und mit klaren Fakten unterlegt].“*

Frage: *„Wie wäre es wenn Sie, am Ende des Jahres pro Mitarbeiter 3.000€ mehr auf dem Konto behalten?“*

„Ja, schon.....“

„Kann ich Ihnen einen Angebot machen?“

Termin: *„Wie wäre es, wenn wir uns dazu einfach mal austauschen?“*

Sie haben zwei Vorteile:

Vorteil 1 ist, dass Sie sehen, dass Sie nach wie vor perfekt aufgestellt sind. Vorteil 2 ist, dass Sie sehen, dass es einfacher geht und Sie sich damit in Zukunft entlasten.

Ich brauche Sie auch nur eine halbe Stunde ;) Passt Ihnen morgen um XY?“

Weitere Phrasen:

Ich brauche Sie nur eine halbe Stunde d.h. Sie investieren einmal 30 Minuten und gewinnen nachher jede Woche 5 Stunden, weil alles einfacher und günstiger wird.

—
Was ist denn das schlimmste was passieren kann Herr/Frau XY? [Pause]

Das nichts passiert und alles beim alten bleibt oder Sie zukünftig mehr Zeit gewinnen und zum Ende des Jahres mehr Geld auf dem Konto behalten!