



Umgang mit dem Einwand

Die Kundenbeziehungsmanagerin

Irmgard Braasch
Siebengebirgsallee 14
51147 Köln

Tel: 02203/1829640
Web: www.kbm-braasch.de
Mail: info@kbm-braasch.de

Einwände zeigen, dass weiterer Handlungsbedarf notwendig ist. Vielleicht haben Sie sich schlecht vorbereitet oder den Bedarf nicht ausreichend ermittelt.

Einwände richten sich gegen Sie selbst, gegen das Produkt oder gegen die Kaufentscheidung (Unsicherheit). Häufig werden Einwände benutzt, um der unangenehmen Situation (Telefonat mit jemandem, den man nicht kennt) zu entkommen ohne ablehnend zu wirken (vorgeschobener Einwand).

Wird ein Einwand vorgebracht, hören Sie ruhig zu, unterbrechen Sie nicht und widersprechen Sie nicht. Zeigen Sie vor allen Dingen Verständnis und vermeiden Sie unüberlegte Reaktionen. Die Einwandbehandlung ist nicht Konfliktbewältigung, sondern Chance der Auseinandersetzung mit den Kundenvorstellungen.

Vorgeschobener Einwand und tatsächlicher Einwand lassen sich nur durch gezieltes Nachfragen voneinander unterscheiden. Je genauer ein Einwand sich an Ihrem Angebot orientiert, desto eher ist er ein tatsächlicher Einwand.

Häufig kommt gleich zu Beginn eines Gespräches dieser oder ein ähnlicher Einwand: „Das ist nicht interessant für uns.“ Dieser Einwand ist meist vorgeschoben. Ihr Interessent weiß kaum, was Sie ihm anbieten wollen. Er kann also zu diesem frühen Zeitpunkt ein solches Urteil nur sehr schwer fällen.