

## Tipp des Monats April 09

### Einwand oder Vorwand – Kundenfeedbacks souverän meistern

Es kann Ihnen passieren, dass ein Kunde Einwände hat und ein Produkt oder eine DL nicht kaufen möchte.

Der Kunde wird Vorwände vorbringen, warum er jetzt gerade nichts kaufen will.

Falls Sie die Kundenergründung (W-Fragen) sauber durchgeführt haben und der Kunde Ihnen alles gesagt hat, was für ihn wichtig ist, gibt es eigentlich keinen Grund mehr, warum er nicht kaufen sollte.

#### Die 5 wichtigsten Einwandgründe sind

- Kunde versteht den Nutzen nicht.
- Kunde glaubt nicht an den Nutzen.
- Kunde ist falsch informiert.
- Kunde will nichts am bisherigen ändern.
- Die angebotene Lösung trifft die Bedürfnisse des Kunden nicht.

#### Zwischen Einwand und Vorwand besteht ein erheblicher Unterschied!

**Einwand** = Einwände sind Gegenargumente, Gründe (noch) nicht zu kaufen, etwas nicht zu tun, nicht zuzustimmen etc.

Massnahme: Suchen Sie weiter nach **versteckten Wünschen**.

**Vorwand** = Ausrede

Die Gründe etwas nicht zu tun, hören sich plausibel an – sind aber nicht die Wahrheit.

Vorwände werden häufig angewandt aus *Unsicherheit*, um die *Entscheidung hinauszuzögern* oder um *nicht NEIN sagen zu müssen*.

Massnahme: Wechseln Sie auf die **Metaebene**, sprechen Sie an, was Sie fühlen.

Ganz wichtig: Wenn Sie argumentieren, streichen Sie das Wort **ABER** aus Ihrem Wortschatz. Es kann bei Ihrem Kunden eine Abwehrhaltung oder Aggressionen erzeugen.