

Einwände...eine der größten Herausforderungen in der Kaltakquise. Mit den folgenden ausgewählten Techniken für häufige Einwände werden Sie mehr und mehr auch in denjenigen Gesprächen weiter auf Ziel bleiben, die bislang noch zu Ende waren.

Der Zeiteinwand: „Ich hab keine Zeit!“

Die Antizipations- bzw. Vorwegnahme-Technik

Sie nehmen den möglichen Einwand des Kunden vorweg, bevor ihn der Kunde selbst ausspricht:

Sie: „Herr Kunde, darf ich gleich zum Punkt kommen!?“

Er: „Ja, bitte, ich muss nämlich gleich in´s Meeting.“

Mit diesem Einstieg gehört „Keine Zeit“ zu Beginn eines Kaltakquise-Telefonats für Sie der Vergangenheit an!

Die bedingte Zustimmungstechnik in Verbindung mit der Gegenfrage-Technik

Er: „Nein, jetzt ist erstmal Messevorbereitung und dann Messe, da hab ich wirklich keine Zeit für ein Treffen.“

Sie: „Ah, da versteh ich Sie gut, Herr Kunde, weil ich das Messethema selbst nur zu gut kenne. Und nach der Messe steht dann erstmal Messe-Nachbereitung an...deshalb machen wir´s doch so: drei, vier Wochen nach der Messe ist auch bei Ihnen sicherlich wieder Ruhe eingeleitet – und wenn ich in diesem Zeitraum in meinen Kalender schaue, ist er da noch ganz leer. Bei Ihnen bestimmt auch, oder?“

Er: „Ja.“

Sie: „Dann machen wir´s doch so: in der KW29, also vier Wochen nach der Messe, sehen wir uns. Ich trag es mir gleich ein. Was halten Sie vom Donnerstag um 13:30 Uhr!?“

Er: „Gut, ja, einverstanden.“

Der Bestandslieferanten-Einwand: „Wir sind gut versorgt und sehr zufrieden!“

Die Antizipations- bzw. Vorwegnahme-Technik

Sie: „Ich gehe sicherlich Recht in der Annahme, das Sie bereits Partner für Ihre XY haben, oder!?“

Er: „Ja, wir arbeiten schon seit Jahren mit demselben Partner und sind auch sehr zufrieden!“

Wie Sie jetzt weitermachen können, finden Sie detailliert in der Downloaddatei zu den Gesprächseinstiegen!

Die bedingte-Zustimmungs-Technik

Er: „Nein, danke, wir sind gut versorgt und sehr zufrieden!“

Sie: „Ah, verstehe Sie.“

Wie es jetzt genau weitergeht, finden Sie gleich hier:

Die Gegenfrage-Technik

Er: „Nein, danke, wir sind gut versorgt und sehr zufrieden!“

Sie: „Ah, verstehe Sie. Dann hab ich nur noch eine letzte Frage, ist das ok?“

Er: „Ja, fragen Sie...“

Sie: „Wenn Sie jetzt an Ihren Bereich XY denken und es da einen Aspekt gibt, von dem Sie sagen ‘Wenn Sie dafür eine Lösung haben, dann will ich die sehen!’, was wäre das im Bereich XY, welcher eine Aspekt könnte das sein?“

Der Bestandslieferanten-Einwand: „Wir sind gut versorgt und sehr zufrieden!“ Teil 2

Die In-Wunsch-Umformulierungs-Technik mit Antizipations-Einstieg vorab

Sie: „Ich gehe sicherlich Recht in der Annahme, das Sie bereits Partner für Ihre Asien-Logistik haben, oder!?“

Er: „Ja, wir arbeiten schon seit Jahren mit demselben Partner und sind auch sehr zufrieden!“

Sie: „Dann fragen Sie sich sicherlich, was ich heute konkret für Sie habe, wo ich das ja schon wusste, oder?“

Er: „Äh, worum geht’s denn genau?!“

Und schon sind Sie wieder zurück im Gespräch!

oder

Er: „Nein, danke, wir sind gut versorgt!“

Sie: „Herr Kunde, in Wahrheit ist Ihnen mein Anruf lästig, gell?“

Er: „Naja, wissen Sie, Sie müssen auch verstehen...man bekommt so viele Anrufe von Leuten wie Ihnen...“

Sie: „Ja, da versteh ich Sie. Dann hab ich nur noch eine letzte Frage, ist das ok?“

Er: „Machen Sie...“

Und jetzt sind Sie wieder zurück im Gespräch!

Der Unterlagen-Einwand: „Schicken Sie mir erstmal was zu.“

Die bedingte-Zustimmungs-Technik in Verbindung mit der Gegenfrage-Technik

Er: „Schicken Sie mir erstmal was per Email zu.“

Sie: „Gern. Damit Sie auch nur genau das bekommen, was Sie wirklich interessiert, hab ich eine letzte Frage, ist das ok?“

Er: „Ja.“

Sie: „Wenn Sie an Ihre XY denken...was ist Ihnen dabei wichtig, worauf kommt es Ihnen dabei an?“

oder

Er: „Schicken Sie mir erstmal was per Email zu.“

Sie: „Herr Kunde, seien Sie ruhig ganz offen und frei heraus: Sie möchten keine Unterlagen, in Wahrheit ist Ihnen mein Anruf lästig, oder?“

Er: „Naja, wissen Sie, Sie müssen auch verstehen...man bekommt so viele Anrufe von Leuten wie Ihnen...“

Sie: „Ja, da versteh ich Sie. Dann hab ich nur noch eine letzte Frage, ist das ok?“

Er: „Machen Sie...“

Und jetzt sind Sie wieder zurück im Gespräch!

Die Humor-Technik

Er: „Schicken Sie mir erstmal was zu.“

Sie: „Gern. Ich sende Ihnen unsere interaktiven Unterlagen, die sind ganz neu, denen können Sie sogar Fragen stellen, kennen Sie sowas schon?“

Er: „Äh, nein, was soll das sein?“

Sie: „Die sind 1,78 groß und wiegen aktuell 82 Kilo und kommen direkt mit dem Firmenwagen zu Ihnen!“
Probieren Sie´s aus und freuen Sie sich auf die Reaktionen...

Der Kein-Bedarf-Einwand: „Wir haben derzeit keinen Bedarf.“

Die Gegenfrage-Technik

Er: „Wir haben keinen Bedarf, danke.“

Sie: „Wenn Sie sagen kein Bedarf, dann weil Sie schon gut versorgt sind oder in dem Bereich gar nichts machen?“

Bei „Wir sind gut versorgt“ machen Sie ganz einfach weiter wie beim Der Bestandslieferanten-Einwand beschrieben.

Bei „Da machen wir nichts“ bzw. „Setzen wir nicht ein“ etc.:

Sie: „Ah, versteh´ Sie. Was müsste Ihnen eine Lösung in diesem Bereich bringen, dass Sie sich das anschauen möchten?“

oder

Sie: „Ah, verstehe, wie lösen Sie dieses Thema aktuell?“

oder

Sie: „Ah, versteh´ Sie. Dann hab ich nur noch eine letzte Frage, ist das ok?“

Er: „Ja, fragen Sie...“

Sie: „Wenn Sie jetzt mal an Ihren Bereich XY denken und es da einen Aspekt gibt, von dem Sie sagen ´Wenn Sie dafür eine Lösung, dann will ich mir das anschauen!´, was wäre das?“

Der Kein-Interesse-Einwand: „Daran haben wir kein Interesse.“

Verwenden Sie bei diesem Einwand die Techniken analog zum Der Kein-Bedarf-Einwand von oben.

Download zum Buch "Heiß auf Kaltakquise" Best of Einwandbehandlungstechniken



Wie bei allen Methoden und Techniken, die ich Ihnen im Detail und anhand vieler Praxis-Beispiele vorstelle, geht es mir speziell auch bei der Einwandbehandlung darum, dass Sie meine Beispiele als Inspiration und Gedankenanstoß nehmen für *Ihren* Weg: Formulieren Sie sie bei Bedarf solange um, bis sie 1:1 zu Ihnen und Ihren Kunden passen.

Sie können die verschiedenen Einwandbehandlungstechniken beliebig miteinander kombinieren . Jonglieren Sie damit und bauen Sie sie situativ so aneinander, das Sie das beste Ergebnis erzielen.

Gehen Sie spielerisch mit den Einwänden und Techniken um, dann wird es Ihnen sogar mit der Zeit Freude bereiten.

Vor allem: Erarbeiten Sie sich Ihre eigene, konkrete Einwandbehandlungsscheckliste und haben Sie sie immer an Ihrem Akquise-Arbeitsplatz. Das möchte ich Ihnen dringend an´s Herz legen. Dann wird alles viel leichter.

Und wenn Sie selbst auf eine Technik bzw. Formulierung kommen, die noch besser oder charmanter funktioniert als die hier beschriebenen, dann freue ich mich, wenn Sie sie mit mir teilen.