

EINWÄNDE sind STOPP-SCHILDER **KK**



1

Training · Coaching · Consulting · www.karinkeitschel.com ©

KK

Wenn Du in der Früh mit dem Auto ins Office fährst oder am Weg zu einem Kundentermin bist. Und Du kommst an ein Stopp-Schild. Was machst Du da? Umdrehen und zurück fahren? Nein, stehenbleiben, links und rechts schauen. Und dann weiter fahren. Genau so funktioniert es bei Einwänden von Deinen Kunden! 😊

2

Training · Coaching · Consulting · www.karinkeitschel.com ©

KK

Was sind die häufigsten
EINWÄNDE IN DEINER PRAXIS?

3

Training · Coaching · Consulting · www.karinkeitschel.com ©

EINWAND 1: Kein Bedarf!

KK

- **TIPP:** Bedarf wecken
- „Herr Kunde“, ich verstehe Sie. Darum geht es auch heute/jetzt/im Moment nicht. Jedoch dann, wenn Bedarf Ihrerseits besteht, können Sie als Einkäufer/GF/etc. sofort die beste Quelle kennen/haben Sie sofort bereits einen Kontakt. 😊
- Wann passt es Ihnen besser, am ... oder am ... ?.

4

Training · Coaching · Consulting · www.karikneitschel.com ©

EINWAND 2: Kein Interesse!

KK

- **TIPP:** Interesse erzeugen - Nutzen
- Ich verstehe Sie „Herr Kunde“, doch wie würden Sie reagieren, wenn ich Ihnen ein System/eine Möglichkeit/etc. zeigen kann, bei der Sie 10% XY sparen können? 😊
- Wann ist für Sie ein Gespräch dazu am interessantesten? Lieber am ... ?.

5

Training · Coaching · Consulting · www.karikneitschel.com ©

EINWAND 3: Habe keine Zeit!

KK

- **TIPP:** Dein Anliegen zur Priorität machen
- Ich verstehe Sie „Herr Kunde“, dass Sie wenig Zeit haben und Ihre Zeit für Aktivitäten höchster Priorität einsetzen/zur Zeit mit X beschäftigt sind. Bei unserem System geht es um ... (z.B. Steigerung der Produktivität)/XY und das kann für Sie interessant sein. 😊
- Wann treffen wir uns? Besser am ... ?

6

Training · Coaching · Consulting · www.karikneitschel.com ©

EINWAND 4: Schicken Sie mal Unterlagen!



- **TIPP:** Abwimmel-Einwand elegant lösen
- „Herr Kunde“, sehr gerne, Prospekte sind wichtig für unser Gespräch ... schicke vorab ... markiere das Wichtigste für Sie ... leichter, in unserem Gespräch gleich Fragen zu stellen. 😊
- Wann passt es Ihnen grundsätzlich besser am ... oder am ... ?.

7

Training · Coaching · Consulting · www.karikneitschel.com ©

EINWAND 5: Bin bei Ihrem Mitbewerber 😊!



- **TIPP:** „Heute zufrieden, heißt nicht morgen“
- „Herr Kunde“, ich verstehe Sie ganz gut. Es geht nicht um eine schnelle Veränderung ... Eines Tages ist vielleicht der kritische Vergleich für Sie interessant, deswegen rufe ich an.
- Was meinen Sie, wann setzen wir uns zusammen.

8

Training · Coaching · Consulting · www.karikneitschel.com ©

EINWAND 6: Machen Sie mal ein Angebot!



- **TIPP:** 😊 Nur sinnvoll nach Bedarfserhebung
- Herr Kunde, das ist auch meine Absicht. ... Punkgenau passen ... kurz mit Ihnen erörtern ... welche speziellen Anforderungen
- Wann passt Ihnen das Gespräch am besten ...?.

9

Training · Coaching · Consulting · www.karikneitschel.com ©

EINWAND 7: Sie sind zu früh dran! KK

- **TIPP:** In Frage stellen, ob der Kunde dann an uns denkt ...
- Herr Kunde, stimmt wir sind früh dran, das hat den großen Vorteil, ... in Ruhe die wichtigsten Grundlagen für Ihre Entscheidung vorbereiten.
- Wann ...?.

10

Training · Coaching · Consulting · www.karikneitschel.com ©

EINWAND 8: Ich rufe wieder an! KK

- **TIPP:** ACHTUNG! Da kannst Du lange warten
- „Herr Kunde“, das freut mich. In bin in der Regel viel unterwegs. Darf ich Ihnen auf jeden Fall heute schon etwas Interessantes zuschicken.
- Nachrufen, darauf beziehen, Termin.

11

Training · Coaching · Consulting · www.karikneitschel.com ©

EINWAND 9: Schlechte Erfahrungen gemacht! KK

- **TIPP:** Schade, jedes Unternehmen macht mal ..
- „Herr Kunde“, das ist sehr bedauerlich. Würden Sie bei uns wieder kaufen, wenn wir Ihnen garantieren könnten, dass der Fehler von damals abgestellt wurde. – Wahrscheinlich vage Zustimmung... .
- U.s.w

12

Training · Coaching · Consulting · www.karikneitschel.com ©

EINWAND 10: Sie sind zu spät dran!

KK

- **TIPP:** Tür für die Zukunft offen lassen . . .
- „Herr Kunde“, schade, beim Verkaufen ist es eben wie beim Sport, man kann nicht immer gewinnen.
- Terminieren!
- Termin..

11

Training - Coaching - Consulting - www.karikneitschel.com ©

KONTAKTPERSON NICHT ERREICHT

KK

- Wann darf ich mich melden?
- Können Sie mir sagen, wann er/sie zurück ist vom Urlaub/der Geschäftsreise/vom Meeting
- Wann passt es denn für Sie?/Genauen Termin nennen lassen
- **DW + ZIELPERSON ERFRAGEN.**
- **Jedenfalls genauen Termin erfragen und sich beim nächsten Anruf darauf beziehen. 😊**

11

Training - Coaching - Consulting - www.karikneitschel.com ©
