

TopTipp Nr. 20: Der Airbag im Verkaufsgespräch

- Wie Sie professionell auf Einwände antworten -

Sie können im Verkaufsgespräch noch so gut sein. Ihre Kunden werden dennoch immer wieder mit Einwänden kommen - mal mehr mal weniger. In jedem Fall kommt es darauf an, wie Sie mit diesen Einwänden umgehen. Es geht mir dabei gar nicht so sehr darum, dass Einwände positive Signale sein können und zeigen, dass der Kunde sich mit dem Thema beschäftigt. Mit geht es schlicht um Ihre unmittelbare Reaktion als Verkäufer.

Häufig beobachten wir die folgenden Reaktionsmuster, die zu jeweils unterschiedlichen Wirkungen beim Kunden führen:

- ▲ Defensive: "Ja, ich kann auch nichts dafür, aber..." → Der Verkäufer ist von seiner Aussage selbst nicht überzeugt.
- ▲ Konfrontation: "Nein, das können Sie so nicht sagen." → Widerspruch erzeugt Widerspruch, Kunde: "Doch!"
- ▲ Argumentation: "Der Grund dafür ist ..." → Interessiert sich der Kunde für dieses Argument überhaupt?
- ▲ Schweigen: " --- " → Der Kunde denkt, er hat gewonnen.

Eine professionelle Reaktion auf Einwände erfolgt nach diesem Muster:

1. Airbag: Der Einwand wird abgefedert, z.B. "Oh, das überrascht mich aber..."
2. Fragen: Gründe für den Einwand erfahren, z.B. "Welche Gründe/Erfahrungen...?"
3. Zusammenfassen und bestätigen: Haben Sie den Kunden richtig verstanden?
4. Antworten: Nutzenargumente, die mit Belegen untermauert werden

Was ist ein Airbag?

Der Airbag (oder Stoßdämpfer) dient dazu, den Einwand des Kunden abzufedern und ihm die (häufig darin enthaltene) Schärfe zu nehmen. Eine Formulierung, die als Airbag eingesetzt werden soll, muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

- ▲ Allgemein gültig: Die Formulierung soll für mehrere Einwände gleichermaßen passen.
- ▲ Positives Signal an Kunden: Der Kunde soll spüren, dass Sie ihn ernst nehmen. Natürlich dürfen keinerlei Vorwürfe oder Konfrontationen darin enthalten sein.
- ▲ Zeit gewinnen: Für Sie bringt ein Airbag einen kleinen Zeitgewinn zum Nachdenken.
- ▲ Keine Antwort: Gehen Sie noch nicht inhaltlich auf den Einwand des Kunden ein.
- ▲ Keine Frage: Stellen Sie noch keine Frage. Sie müssen natürlich den Einwand des Kunden hinterfragen, aber erst nachdem Sie einen Airbag eingesetzt haben.

Beispiele für Airbags:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ "Ich verstehe Ihren Standpunkt." ▪ "Gut, dass Sie das sagen." ▪ "Sie haben recht, das ist ein wichtiger Punkt. Lassen Sie uns das klären." ▪ "Mhmm, Sie sind noch nicht überzeugt." ▪ "Danke, dass Sie das ansprechen." ▪ "Das überrascht mich aber." ▪ "Ah ich sehe, Sie denken bereits darüber nach." | <ul style="list-style-type: none"> ▪ "Ja, Sie haben recht, darüber müssen wir reden." ▪ "Sie sind noch nicht ganz glücklich." ▪ "Mhmm, Sie haben noch Fragen." ▪ "Ja, ja, das Geld sitzt nicht mehr so locker wie früher." ▪ "Das habe ich schon mal gehört." ▪ "Sie machen mich nachdenklich." ▪ "Das haben andere Kunden auch schon gesagt." |
|---|---|

Vielleicht finden Sie weitere Airbags? Suchen Sie sich Ihre 2-3 Lieblings-Varianten heraus und trainieren Sie den Umgang damit. Dann stellt sich sicher bald Routine ein.

Fangen Sie an. Viel Erfolg!