

## Modul 6: Einwand-Behandlung

½ bis 2 Tage

Die Behandlung von Einwänden und deren Entkräftung sind essentiell für jedes Verkaufsgespräch oder Präsentation. Kunden, die keine Einwände bringen, nehmen am Verkaufsprozess nicht aktiv teil – beziehen Sie Ihre Kunden ein, denn Einwände sind fester Bestandteil des Verkaufens. Sie ermöglichen es dem Verkäufer, noch mehr Informationen vom Kunden zu erhalten, und stärken so die Beziehungsebene. Neben bewährten Techniken und Beispielen auf gängige Einwände wird ein besonderes Augenmerk auf eine Vorgehensweise bei telefonischem Erstkontakt gelegt.

1. Einwands-Kategorien
  - A) Berechtigte Beschwerde
  - B) Echte Nachteile / tatsächliche Mängel
  - C) Skepsis
  - D) Missverständnisse / Fehlinformationen / veralteter Kenntnisstand
2. Der 5 Stufen Prozess der Überwindung von Einwänden
  - A) Körpersprache
  - B) Typische Fehler
    - I. Verteidigungshaltung
    - II. Sofortige Reaktion
  - C) Die fünf einzelnen Stufen
    - I. Ermutigung
    - II. Fragen stellen
    - III. Zusammen fassen
    - IV. Darlegen
    - V. Überprüfung / Kontrolle
3. Bewährte Entkräftungs-Techniken
4. Alternative Praxis-Vorgehensweise
  - A) Schweigen
  - B) Negativ-Stopp
  - C) Offene Fragen
  - D) Zusammen fassen
  - E) Antworten
5. Gängige Einwände
6. Vorgehensweise bei telefonischen Erstkontakt
  - A) Allgemein
  - B) Ziele
  - C) Ablauf
  - D) Beispiele für Einstiegsmöglichkeiten
7. Gesprächsinterventionen

1 bis 2 = ½ Tag

Sonst 2 Tage