HansKellerhals.ch

Einwandbehandlung wie ich sie verstehe

Versetzen wir uns in die Lage z.B. eines Aussendienstmitarbeiters einer Versicherung, der telefonische Akquise betreibt (und selbstverständlich das geltende Gesetz achtet). Sein Ziel ist es, möglichst viele Termine zu generieren, um sich die Chancen zu wahren, seine Verkaufsziele zu erreichen.

Kunden sind absolut nicht kreativ im Erfinden von neuen Einwänden

Es ist abends so gegen halb sieben Uhr und er telefoniert. Was wird er wohl von den potentiellen Kunden zu hören kriegen?

- kein Interesse
- kein Bedarf (bin ausreichend versichert)
- keine Zeit
- kein Geld (für Versicherungen)
- ein Freund/Bekannter/Verwandter arbeitet bei einer Versicherung
- meine Frau / mein Mann ist zuständig für Versicherungen (leider gerade nicht anwesend)
- sie wollen eh nur verkaufen (was soll ein Verkäufer sonst wollen?)
-
-

Sie sind gerne eingeladen, die Liste hier noch zu ergänzen. Auch wenn Sie in der Versicherungsbranche tätig sind, werden Sie feststellen, dass man in der Regel auf **höchstens 10 Einwände** kommt, mit denen man in der Praxis konfrontiert wird. Diese 10 werden an den Workshops oft noch mit ein paar exotischen Beispielen ergänzt. Das tönt dann meist so:

„Mir hat mal einer gesagt... Nachfrage von mir: *„Wie oft hast du das gehört?“ „Äh, ein- oder nein halt, zweimal.“ „Aha, spannend und wann war das?“ „Hm, vor Jahren...“*

Es geht also darum, dass wir auf die Einwände vorbereitet sind, die wir mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlich hören werden und nicht jedesmal hoffen, unsere Gesprächspartner würden diese Einwände ausnahmsweise nicht äussern. Wir werden in diesem Fall bitter enttäuscht - sie tun es, gnadenlos.

Wenn also unser oben angesprochener Aussendienstmitarbeiter auf die wichtigsten Einwände vorbereitet ist, hofft er sogar diese zu hören, weil er professionell darauf reagieren kann und der Einwand dadurch zur Verkaufshilfe und Katalysator für die Terminvereinbarung wird.

Tipp: *Erstellen Sie eine Liste von Einwänden, mit denen Sie am häufigsten konfrontiert werden, wenn Sie regelmässig Gespräche mit ähnlichem Inhalt führen (Verkauf, Beratung usw.). Bereiten Sie sich auf wichtige Besprechungen auch bezüglich den wahrscheinlichen Einwänden Ihrer Gesprächspartner vor, es lohnt sich.*

Es gibt nur echte Einwände

In unzähliger Literatur werden verschiedensten Arten von Einwänden aufgeführt und ausführlich beschrieben. Da wird unterschieden von, echten und unechten Einwänden, Vorwänden (seltener von Rückwänden), Ausreden, Scheineinwänden usw., usw.

Es ist ja möglich, dass uns die Psychologie hier noch einiges erklären kann und ich will es ja gar nicht bestreiten, dass es z.B. Ausreden gib. Das Problem ist, dass unser Aussendienstmitarbeiter selten über die Glaskugel verfügt, die ihm verbindlich zeigt, ob die Aussage seiner Gesprächspartner der Wahrheit entsprechen oder tatsächlich nur Ausflüchte sind.

Stimmt es, wenn der Kunde sagt, er habe keine Zeit oder seine Frau sei zuständig für Versicherungen? Natürlich kann beides tatsächlich zutreffen und deshalb empfehle ich, in allen Fällen grundsätzlich davon auszugehen, dass der Einwand die korrekte Aussage ist. So kann ich den Einwand auch entsprechend „spontan“ (Anführungszeichen, weil ich ja vorbereitet bin) behandeln.

HansKellerhals.ch

Warum entsteht ein Einwand?

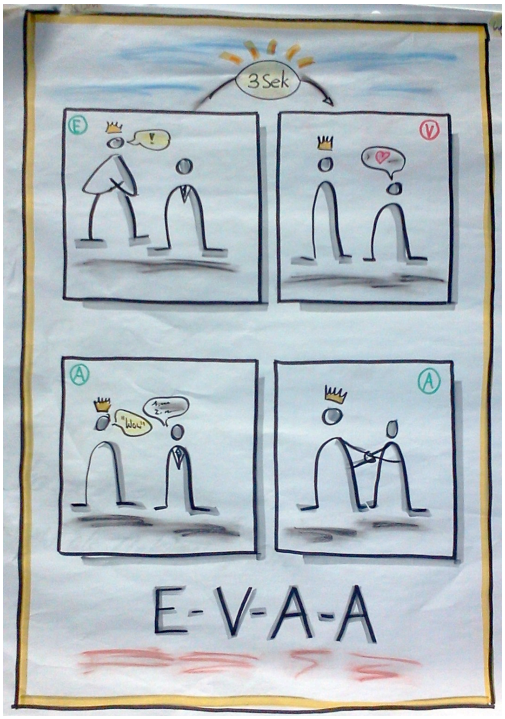
In einem Werk das geschrieben wurde, um uns die Gesprächsführung zu lehren, habe ich gelesen, dass ein Einwand nur dann entstehe, wenn vor der Beratung, also der Argumentation, die Analyse zu unpräzise gemacht worden sei. Ich will dem Autor nicht zu nahe treten, ich habe aber in meiner inzwischen doch langjährigen Praxis andere Erfahrungen gemacht und verhalte mich selber auch anders.

Wenn also jemand z.B. sagt: *„das ist aber kompliziert**“ so sagt er das weil...? Genau, weil er überzeugt ist, dass dies kompliziert **ist**. Was hat ihn überzeugt? Glaube, Erfahrung, Interpretation, vom Hörensagen, im TV gesehen und was es da noch alles gibt. So oder so, dieser Jemand findet unser tolles Gerät kompliziert und teilt uns dies in allem Anstand mit. Gleiches gilt natürlich auch für kein Interesse, kein Bedarf, keine Zeit, ...

Wenn ich sage, dass ich mich anders verhalte, als es im erwähnten Fachbuch für Gesprächsführung beschrieben ist, hat dies auch mit meiner Biostructur* zu tun. Ich fordere meine Gespächspartner gerne heraus (wenn sie mir sympathisch sind) und will erleben, wie Sie mit meinen geistigen Höhenflügen umgehen. Dies unabhängig, wie detailliert die Analyse oder Bedarfsabklärung vorgängig ausgefallen ist.

Tipp: *Einwände entstehen ähnlich wie Vorurteile. Sie sind Ausdruck dafür, dass uns die Gesprächspartner zuhören und sich bezüglich unseren Aussagen Gedanken machen. Sehen Sie in den Einwänden die **Chancen** und nicht etwas Negatives. Im Gegenteil. Wenn Sie nicht mit Einwänden konfrontiert werden, heisst das oft, dass Ihre Aussagen nicht interessieren. Wer Einwände formuliert will das Gespräch weiterführen.*

Das E-V-A-A Prinzip



Das E-V-A-A-Prinzip ist eine Vorgehensweise, die sich sehr leicht merken und in der Praxis umsetzen lässt.

E **Einwand**
Bevor wir einen Einwand behandeln können, müssen wir ihn hören. Einmal mehr ist aktives Zuhören ein Thema.

3” Den Einwand nicht sofort beantworten. Mit einer kurzen Pause, die Bedenkzeit dokumentieren

V **Verständnis**
Zeigen Sie Verständnis für die **Reaktion** Ihrer Gesprächspartner. Nicht für den Inhalt der Aussage!

A **Argumentation**
Argumentieren Sie, wie Sie es sich bei Ihrer Vorbereitung überleg haben. Denken Sie an den Appell, der hinter dem Einwand steht.

A **Abschluss**
Schliessen Sie Ihre Argumentation mit einer Frage ab, um Ihre Gesprächspartner bestätigen zu lassen, dass Sie ihre Bedenken ausräumen konnten.

* STRUCTOGRAM® (Selbstkenntnis) aus dem Training Biostructuranalyse

HansKellerhals.ch

Der Appell

Hier treffen wir wieder auf das vier Ohren-Modell von Schulz von Thun* Sein Modell beschreibt die sachliche Aussage einer Botschaft, die sogenannte Selbstoffenbarung den Appell, der hinter dieser Botschaft steht und auch die Beziehung die zwischen dem Sender und Empfänger herrscht.

Tönt mit diesem Kurzbeschrieb vielleicht auch etwas kompliziert ist es aber im Fall der Einwandbehandlung tatsächlich nicht.

Aussage	Appell
das ist kompliziert	zeige mir, dass auch ich dieses Gerät bedienen kann
das brauche ich nicht	zeige mir, was es für mich für einen Nutzen hat
ich habe keine Zeit	zeige mir, das es wert ist, sich die Zeit dafür zu nehmen
ich habe kein Geld	zeige mir, dass ich mit dieser Lösung in Zukunft sogar noch Geld einsparen kann und sich die Investition für mich lohnt
Fahren Sie an dieser Stelle mit den Aussagen fort, mit denen Sie konfrontiert werden. Das System bleibt sich immer gleich. Wenn der Appell erkannt wird, der hinter dem Einwand steht, kann die Argumentation entsprechend darauf ausgerichtet, respektive vorbereitet werden.	

Das Verständnis

Dies ist für mich in der Einwandbehandlung ein mindestens so zentraler Punkt, wie die Argumentation. Überlegt man sich nämlich, was wir nach einem Einwand normalerweise zu hören bekommen, stellen wir fest, dass es in den meisten Fällen eine Belehrung ist, die kommunikativ nicht wirklich wohlwollend formuliert wird.

Einwand	falsche Reaktion
dies ist aber kompliziert	nein, das sehen Sie falsch, das ist ganz einfach!
ich habe keine Zeit	es dauert nur ganz kurz, nicht mehr als eine halbe Stunde (ich hatte k e i n e gesagt)
das brauche ich nicht	da täuschen Sie sich aber

Wer hört schon gerne, dass er etwas falsch sieht, also offenbar nicht begreift? Wer mag es, wenn man seine Aussage ignoriert? Ich habe keine Zeit heisst nicht, eine halbe Stunde hätte ich schon zur Verfügung. Wie toll ist es zu hören, dass man sich offenbar täuscht, also wieder im Unrecht oder vielleicht auch nur zu dumm ist?

In all diesen Fällen ist der weitere Verlauf des Gespräches auf eine kommunikativ ungünstige Basis gelegt. Mit einer geeigneten Verständnisformulierung schaffen wir eine ganz andere Ausgangslage. Es sei schon an dieser Stelle erwähnt, dass das Prinzip bei jedem privaten Gespräch anwenden lässt. Dazu aber später noch etwas mehr. Nachstehend sind einige Beispiele für Verständnisformulierungen aufgeführt. Die Liste ist natürlich nicht abschliessend und vielleicht haben Sie noch viel geeignetere Formulierungen, die gut zu Ihnen, Ihrem Typ oder Ihrer Biostructur passen.

* **Friedemann Schulz von Thun** ist ein deutscher Psychologe und Kommunikationswissenschaftler.

HansKellerhals.ch

Verständnisformulierungen

Einwand	Verständnisformulierung
das ist aber kompliziert	sehr viele Kunden von uns reagierten im ersten Moment genau gleich wie Sie Sie erwähnen mit der Bedienung des Gerätes einen wichtigen Punkt ich bin froh, dass Sie mir das so offen sagen gut sprechen Sie diesen Punkt an ich verstehe Ihre Reaktion ich sehe Ihre Überlegung

Setzen Sie einen andern Einwand anstelle von kompliziert und Sie werden feststellen, dass sich die Verständnisformulierungen unverändert anwenden lassen. Das heisst, es ist also nicht notwendig, X solcher Formulierungen in seinem Repertoire zu haben. Ich bin der festen Überzeugung, dass fünf davon absolut genügend sind. Die Erfahrung lehrt auch, dass man sich seine Lieblingsformulierungen zulegt. In meinem Fall ist es: *„Viele meiner Kunden reagieren im ersten Moment genau so wie Sie“* (damit habe ich nämlich gleichzeitig kommuniziert, dass ich viele Kunden habe).

Niemals „aber“

An dieser Stelle werde ich mit Überzeugung dogmatisch. Oft wird die Verständnisformulierung mit *„man muss dem Kunden recht geben“* verwechselt. Das tönt dann etwa so:

Kunde: „Das ist aber kompliziert“. Verkäufer: *„Sie haben recht, **aber** nach kurzer Zeit werden Sie die Handhabung des Gerätes begriffen haben.*

Was ist hier passiert? Erst bestätigt der Verkäufer, dass die Handhabung des Gerätes tatsächlich kompliziert ist. Dann folgt eine Behauptung, die der Verkäufer nicht belegen kann. Wie will er wissen, dass sogar dieser Kunden das Gerät nach kurzer Zeit bedienen kann? Für den Kunden bleibt grundsätzlich klar, das Ding ist kompliziert.

Das „aber“ relativiert auch den Teil des Satzes, der dem „aber“ vorangeht. Beispiel aus dem Workshop: *„Herr Müller, Sie sind ein sehr angenehmer Teilnehmer, **aber**... „* Es spielt jetzt gar keine Rolle mehr, was diesem „aber“ folgt. Offenbar ist Herr Müller ebene **nicht** ein angenehmer Teilnehmer, im Gegenteil.

Tipp: *Überlegen Sie sich eigene Verständnisformulierungen, die zu Ihnen passen und die Sie gerne einsetzen werden. Wenden Sie keine an, die Ihnen missfällt, weil sonst Ihr Gespräch nicht mehr natürlich wirkt und das soll bei aller Begeisterung für die Methode vermieden werden.*

Pause

Legen Sie nach der Verständnisformulierung eine kurze Pause von 2 - 3 Sekunden ein. Sie zeigen so Ihrem Gesprächspartner, dass Sie seine Aussage ernst nehmen und überlegen, bevor Sie darauf reagieren. Die „Kunst des Schweigens“ kommt also auch bei der Einwandbehandlung zum tragen.

HansKellerhals.ch

Argumentation

Die vermeintliche Schlagfertigkeit ist Vorbereitung, Anwendung, Erfahrung, Korrektur, Vorbereitung.... Wenn wir uns nochmals in Erinnerung rufen, dass wir immer wieder mit den gleichen (wenigen) Einwänden konfrontiert sind, können wir uns auch entsprechend darauf vorbereiten. Wenn wir den Appell verstanden haben ist das auch gar nicht weiter schwierig. Wie schon erwähnt, die Argumentation erfolgt erst **n a c h** der **Verständnisformulierung**.

Einwand	Appell	Argument
das ist kompliziert	zeige mir, dass auch ich dieses Gerät bedienen kann	Es war dem Hersteller ein grosses Anliegen, die Bedienung des Gerätes möglichst bedienerfreundlich zu gestalten. Aus diesem Grund werden Sie die meisten Funktionen rein intuitiv richtig bedienen. Ich zeige Ihnen gerne, wie angenehm die Bedienung ist.
das brauche ich nicht	zeige mir, was es für mich für einen Nutzen hat	Darf ich Ihnen zeigen, wie Sie dank diesem Gerät künftig Ihre Arbeitsabläufe optimieren und damit in diesem Bereich eine persönliche Entlastung erreichen können?
ich habe keine Zeit	zeige mir, das es wert ist, sich die Zeit dafür zu nehmen	Die Zeit, welche Sie in unser Gespräch investieren wird sich für Sie in verschiedener Hinsicht lohnen. Auf der einen Seite haben Sie dann eine entsprechende Entscheidgrundlage und auf der andern die Gewissheit, alle Varianten persönlich geprüft zu haben.
ich habe kein Geld	zeige mir, dass ich mit dieser Lösung in Zukunft sogar noch Geld einsparen kann und sich die Investition für mich lohnt	Ein Besuch von mir wird Ihnen aufzeigen, wie Sie in Zukunft in dieser Angelegenheit Zeit einsparen können und er wird Ihnen auch aufzeigen, wo Sie allenfalls heute zuviel Prämie bezahlen. Es geht also darum Ihre spezielle Situation genau zu analysieren und zu optimieren.

Tipp: *Erarbeiten Sie eine Argumentation nach den üblichen Vorgehensweise, die Sie sonst bei Ihrer wirksamen Argumentation* anwenden für die Einwände Ihrer Gespräche. Wie besser Sie diese vorbereiten, desto „schlagfertiger“ wirkt Ihre Einwandbehandlung.*

* Argumentation mit Kundennutzen - „Brücke schlagen vom „Ist“ zum „Kann“

HansKellerhals.ch

Abschluss

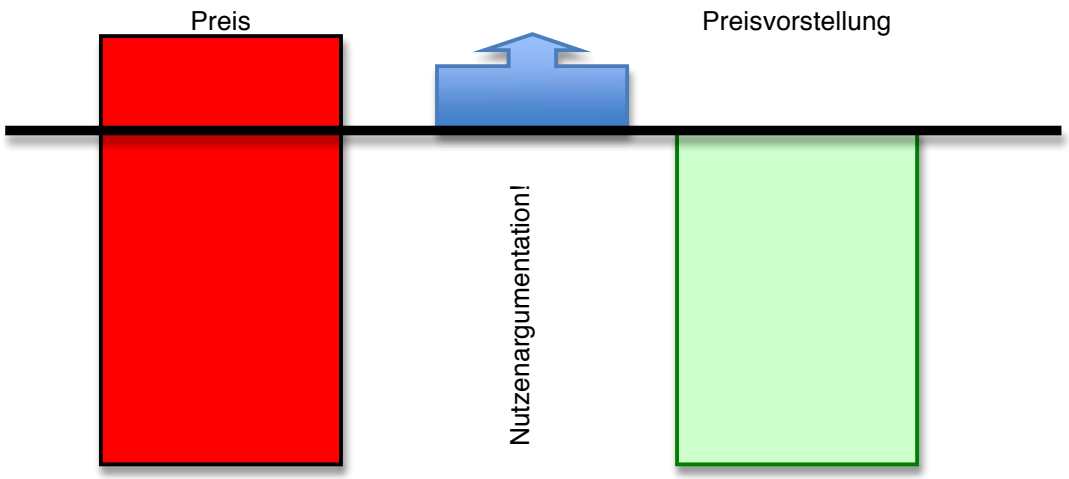
Ich empfehle, dass man nach der Argumentation sicher stellt, dass diese die Meinung des Gesprächpartners tatsächlich hat ändern können. Allenfalls braucht er nämlich noch mehr Informationen, die ich dann noch nachreichen kann. Es geht hier nicht um einen Geschäftsabschluss sondern um den Abschluss der Einwandbehandlung. Diese Abschlussformulierung könnte z.B. so lauten:

„Konnte ich Ihre Bedenken ausräumen?“, „Sind Sie mit meiner Aussage einverstanden?“ „Gelang es mir Sie für eine Präsentation zu begeistern?“ „Sind Sie bereit, die Situation genauer prüfen zu lassen?“

“Zu teuer“ oder Preiseinwand

Auch hier will ich keinen Autoren auf den Schlips treten und lasse sie *„den Preis aus dem Mittelpunkt“* nehmen. Wie sie das anstellen, wird aber in der heutigen Zeit wohl deren Geheimnis bleiben. Im Zeitalter von „Geiz ist geil,“ „Schnäppchenjäger“ und „Comparis & Co.“ ist der Preis schlicht ein Thema und verdient es auch entsprechend behandelt zu werden.

Zurück auf Feld 1. Weshalb sagt der Kunde: „das ist zu teuer?“ Richtig, weil er den Preis tatsächlich als zu hoch empfindet, respektive den Gegenwert für sein Geld geringer einstuft. In diesem Fall haben wir also folgende Situation:



Diese Situation ist alltäglich und der Preiseinwand behandeln wir, weil alle andern Einwände auch nach dem, genau, dem **E-V-A-A-Prinzip.**

Auch in dieser Situation, wollen wir mit einer geeigneten Argumentation erreichen, dass der Kunde seine Meinung ändert, und weiss, dass unser Produkt oder unsere Dienstleistung die geforderte Investition auch tatsächlich wert ist. Dabei verwende ich das Wort „Investition“ ganz bewusst. Ich spreche nie von „Preis“, „Kosten“ oder „Aufwand“ sondern grundsätzlich von „Investition.“ Das Wort „Investition“ ist im Gegensatz zu „Kosten“ usw. positiv behaftet und entsprechend angenehmer.

HansKellerhals.ch

Verständnisformulierung im Zusammenhang mit “Zu teuer“ oder Preiseinwand

Preiseinwand	Verständnisformulierung
das ist mir zu teuer	danke, dass Sie mir das so offen sagen der Preis ist ein wichtiger Punkt ich sehe, der Preis ist Ihnen wichtig Sie erwähnen mit der Investition einen wichtigen Punkt ich verstehe Ihre Reaktion ich sehe Ihre Überlegung

Der Kunde erwartet, dass Sie seine Aussage negieren und behaupten, dass er sich bezüglich des Preises täuscht, weil die allgemeinen Kosten gestiegen sind und die Rohstoffe und die Gebühren und, und, und... Sie verhalten sich aber gemäss dem E-V-A-A-Prinzip und zeigen Verständnis für die Überlegungen und die Reaktion des Kunden.

Ihre Einwandbehandlung könnte z.B. so formuliert sein:

Kunde: **E** *„Das ist zu teuer“* Sie: **V** *„danke, dass Sie mir das so offen sagen“* (3’’ Pause). Sie: **A** *„Gerne zeige ich Ihnen, was Sie für die Investition von SFr. X alles bekommen. Sie werden wieder über ein Gerät verfügen, das auf dem neuesten Stand der Technik ist und Ihnen Ihre Abläufe so optimieren lässt, dass Ihr Geschäftsalltag für Sie diesbezüglich deutlich angenehmer ist. Kommt noch dazu, dass auf dem Gerät eine Garantie von 24 Montagen gewährt wird und dies für Sie eine entsprechende Investitionsgarantie bedeutet.“* Sie: **A** *„Konnte ich Sie mit diesen Punkten davon überzeugen, dass sich die Investition in diese Technik für Sie lohnt?“*

E-V-A-A-Prinzip im Privatleben

Wie schon erwähnt, können Sie dieses Prinzip bei jedem Gespräch anwenden, wo man Ihnen mit Einwänden begegnet. Nehmen wir eine alltägliche Situation. Sie lesen per Zufall, dass heute Abend ein Film im Kino gespielt wird, den sich schon lange haben ansehen wollen. Sie kommen nach Hause und verkünden: „Du Schatz heute wird im Sonor Bambi IV gezeigt, komm, den sehen wir uns zusammen an, ich habe ihn bisher jedes Mal verpasst.“ Partnerin: „*Tut mir leid, aber ich bin so was von müde und fertig, ich will heute früh zu Bett gehen. Da ist Kino und Ausgang nicht drin.“* Jetzt könnten Sie (was Sie natürlich nie tun würden) ungehalten reagieren. Im Prinzip so wie der Verkäufer, der Ihnen sagt, dass Sie sich täuschen und die Dinge falsch sehen. Also*: „Das ist wieder typisch für dich in letzter Zeit. Früher warst du für alles zu haben. Heute ist nicht mal mehr ein Kinobesuch drin. Also unsere Ehe ist so was von mühsam geworden, da könnte man auf Ideen kommen, welche dir nicht gefallen würden...“* Der Abend ist gelaufen, selbst wenn Ihre Partnerin nach all den Drohungen mit sämtlichen Zaunpfählen doch noch einwilligt, Sie zu begleiten. Den Film werden beide nicht geniessen können.

Mit dem E-V-A-A-Prinzip sieht das anders aus. Ihre Partnerin: **E** „*Tut mir leid, aber ich bin so was von müde und fertig, ich will heute früh zu Bett gehen. Da ist Kino und Ausgang nicht drin.“* Sie: **V** *„Ich verstehe deine Reaktion, ich sehe auch, was du hier den ganzen Tag leistest. Stehst früh auf, machst die Kinder für die Schule fertig und schmeisst den ganzen Haushalt.“* **A** *„auf der andern Seite würde es uns beiden schon wieder mal gut tun, gemeinsam einen Abend zu verbringen.*

HansKellerhals.ch

Wegen meinem Beruf verbringen wir viel zu wenig Zeit gemeinsam. So ein gepflegtes Nachtessen, Bambi...“ **A** *„bist du nicht auch der Meinung, wir hätten uns das verdient?“*

Jetzt könnte es (ich verwende den Konjunktiv mit Absicht), dass ihre Reaktion ist: *„Eigentlich hast du recht. Aber das Lokal fürs Nachtessen suche ich aus in Ordnung?“*

Selbstverständlich kann die Antwort auch sein: *„Ich finde es grossartig von dir, wie du meine Arbeit hier schätzt aber ich bin einfach so was von fertig, ich würde nicht mal den Vorspann mitbekommen. Lass uns ein anders Mal gehen.“*

Jetzt findet zwar der Kinoabend nicht statt, weil Sie den Wunsch Ihrer Partnerin respektieren. Es entsteht aber nicht die unschöne Stimmung, wie bei dem Beispiel, als Sie Ihre Ehe in Frage gestellt hatten.

Mit einer professionellen Einwandbehandlung kann man nicht jeden Einwand entkräften. Unsere Gesprächspartner sind Persönlichkeiten mit einem eigenen Willen und manchmal reagieren Sie für uns unverständlich. Das ist aber ihr gutes Recht und ist zu respektieren. Mit einer geeigneten und trainierten Einwandbehandlung werden Sie viele Chancen generieren und hoffentlich noch erfolgreicher werden.

Workshop

Die Einwandbehandlung wird in vielen meiner Workshops zum Thema. Selbstverständlich im klassischen persönlichen und telefonischen Verkauf aber auch bei andern Zielgruppen bei der die Gesprächsführung und Verhandlungstechnik behandelt wird.

Es kommen die verschiedensten Methoden zur Anwendung, welche vorgängig mit der Auftraggeberin abgesprochen und konzipiert werden. In jedem Fall ist das Ziel, dass die Teilnehmenden nach dem Workshop die Einwandbehandlung beherrschen und sich auf jeden Einwand freuen, der für Sie Neuheitswert hat. Auch in diesem Fall soll der Workshop zum nachhaltigen Erlebnis werden.

Ich hoffe, dass Ihnen diese Informationen helfen, Besprochenes zu vertiefen und allfällig bei späterer Gelegenheit wieder als Reminder AHA-Effekte auslöst.

und zum Schluss noch dies...

Ich stelle diese Unterlagen online und bin mir bewusst, dass sie auch von andern Trainern und Dozenten eingesetzt werden können (und hoffentlich auch werden). Ich wäre all meinen Kollegen dankbar, wenn sie dabei meine Signatur im Sinne der Fairness nicht einfach löschen und durch die eigene ersetzen würden. Gerne nehme ich auch Ihre Ideen, Anregungen und Kritik entgegen.

Viel Erfolg! Es grüsst Sie **Hans Kellerhals**