

Einwände

Einwand	Gegenfragen
<p>Das ist zu teuer!</p> <p>Das ist viel teurer als XY!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gemessen woran? • Zu teuer für Ihr Budget oder für das, was Sie dafür erhalten? • Meinen Sie den Preis oder den Wert? • Worauf können Sie verzichten? • Stört Sie außer dem Preis sonst noch etwas? • Was wäre es Ihnen wert? • Können Sie sich vorstellen, dass wir Qualität und keine Rabatte verkaufen? • Was glauben Sie, warum unsere Produkte/Dienstleistungen nicht so billig/günstig sind, wie die von XY? • Kennen Sie den Satz: „Die Freude über den kleinen Preis hält nie so lange an, wie der Ärger über schlechte Qualität!“? • Wie kann ich Sie trotz unseres Preises von uns überzeugen? • Was ist Ihnen wichtiger? Billige Preise oder gute Qualität? • Was ist jetzt Ihr Wunsch? • Werden Sie deshalb nicht kaufen? • Wollten Sie denn etwas Billiges? • Meine Oma sagte immer: „Ich bin nicht so reich, dass ich billig einkaufen kann!“ – kennen Sie den Satz?
<p>Ach ich weiß nicht.</p> <p>Ich überlege es mir noch einmal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Was lässt Sie zweifeln? • Was kann ich dafür tun, dass Sie sich sicherer sind? • Was ist heute anders als morgen? • Woran liegt es, dass ich Sie nicht überzeugen konnte? • Ich habe Angst, dass Sie sich morgen nicht mehr melden.



Wir arbeiten schon mit XY zusammen!	<ul style="list-style-type: none">• Was wäre ein Argument für Sie, uns auszuprobieren?• Was kann ich dafür tun, um Ihre Neugier auf uns zu wecken?• Bitte helfen Sie mir. Was macht XY so gut, dass Sie uns nicht einmal versuchen wollen?• Wenn es für Sie nicht interessant ist, können Sie uns, mit Ihrer Erfahrung, einen Marktbegleiter empfehlen, dem wir uns vorstellen dürfen? (Wenn er dann sagt: „Nein, ich mache doch nicht den Wettbewerb stark!“ Dann sagt der VK: „Na... dann scheinen Sie uns ja doch für gut zu halten. Wollen Sie es nicht doch einmal mit uns probieren?“)
Sie brauchen sich gar nicht zu bemühen!	<ul style="list-style-type: none">• Darf ich Ihnen einen anderen Wunsch erfüllen?• Was kann ich tun, dass Sie mir eine halbe Stunde Ihrer Zeit schenken?• Was kann ich tun, damit Sie begeistert sind?• Was habe ich falsch gemacht, dass ich Sie so langweile?
Ich bin mit XY super zufrieden!	<ul style="list-style-type: none">• Wie kann ich Sie dazu bewegen, uns eine Chance zu geben?



Angriffe/Killerphrasen

Angriffe/Killerphrasen	Gegenfragen
Das geht nicht!	<ul style="list-style-type: none">• Was muss passieren, damit es geht?
Das haben wir noch nie so gemacht!	<ul style="list-style-type: none">• Was spricht dagegen, es jetzt so zu machen?• Wirklich noch nie?• Gab es Ausnahmen?
Was soll der Quatsch?	<ul style="list-style-type: none">• Was glauben Sie, was das hier soll?• Wofür könnte es gut sein?• Meinen Sie, dass wir meine Ideen umsetzen, solange, bis Sie mit einer besseren Idee aufschlagen?
Angriffe/Killerphrasen aller Art Fragen, die (fast) immer passen	<ul style="list-style-type: none">• Wie darf ich Ihre Frage verstehen?• Wie meinen Sie das?• Was schlagen Sie vor?• Wie lösen wir das?• Worum geht es wirklich?• Und? Jetzt?• Was machen wir jetzt?• Haben Sie die Frage schon einmal sich selbst gestellt?• Wie kommen Sie auf diese Frage?• Wie bitte?• Ich weiß es auch nicht... wie lösen wir das Problem nun?• Haben Sie uns Ihre Erwartungen schon einmal mitgeteilt?• Was ist Ihr Wunsch?• Merken Sie selber, oder?• Geht es Ihnen um den Streit oder wollen wir eine Lösung suchen?
Das haben wir schon immer so gemacht	<ul style="list-style-type: none">• Wäre es möglich, dass wir es schon immer falsch/nicht effizient gemacht haben?• Nur weil es in der Vergangenheit funktioniert hat, muss das nicht zukünftig funktionieren. Oder wie sehen Sie das?• Märkte/Aufgabengebiete ändern sich und Sie wollen doch sicher nicht, dass wir/Sie mit dem Produkt/der

3



Abteilung auf dem Abstellgleis landen/nicht auf dem aktuellen Niveau sind, oder?

- Wollen Sie die Vergangenheit oder die Zukunft gestalten?