



Alles spricht für Ihren Erfolg.

Telefonieren Sie noch oder  
verkaufen Sie schon?



Alles spricht für Ihren Erfolg.

- ① Vorbereitung
- ② Einsteigen
- ③ Analysieren
- ④ Überzeugen
- ⑤ Abschluss
- ⑥ Nachbereiten

Alles spricht für Ihren Erfolg.



## ④ Überzeugen

⇒ Vorwandbehandlung

⇒ Einwandbehandlung

Alles spricht für Ihren Erfolg.



# 5 Zacken der Schlüsseltechnik zur Vorwandanalyse

# Zacken 1: Abfedern, Puffern

„Prima, dass Sie das gleich so  
offen sagen, Frau Huber.“

„Gut, dass Sie so ehrlich sind.“



Alles spricht für Ihren Erfolg.

## Zacken 2:

„Einmal/Mal abgesehen davon...“

Alles spricht für Ihren Erfolg.



## Zacken 3:

„so sind Sie bestimmt immer,  
immer daran interessiert...“

Alles spricht für Ihren Erfolg.



Zacken 4: Ein/zwei Tatsachen  
und Nutzen die für den Kunden  
von Interesse sind:

Beispiele: ...

- ⇒ ...herauszufinden ob Sie bereits das Beste Leistungs-/Preis-verhältnis haben.“
- ⇒ ...kompetente und schnelle Hilfe bei Problemen mit ... zu bekommen.“

# Zacken 5: Riegel und Verstärker

- ⇒ ...und das ist sicher auch in Ihrem Sinne, nicht wahr?“
- ⇒ ...dafür haben Sie sicher immer ein Ohr, stimmt's?“



Alles spricht für Ihren Erfolg.

# 4-Schritt-Methode zur Einwandbehandlung

Alles spricht für Ihren Erfolg.



# Schritt 1: Abfedernde und lobende Erwiderung

⇒ „Natürlich sind Unterlagen eine Möglichkeit sich detailliert zu informieren“

## Schritt 2: Weicher Übergang

- ⇒ „Sie wissen sicher selbst...“
- ⇒ „Sie haben sicher auch die Erfahrung gemacht, dass...“

# Schritt 3: Tatsachen und Nutzen

- ⇒ Warum sollte Ihr Kunde einen neuen Lieferanten testen
- ⇒ Warum sollte Ihr Kunde das Produkt wechseln

## Schritt 4: Abschluss

⇒ Hängen Sie die Frage nach dem  
Termin an:  
z.B.: „Wann ist grundsätzlich für Sie der Beste  
Wochentag?“

Alles spricht für Ihren Erfolg.



Trainieren, trainieren,  
trainieren!!!

Übungsmöglichkeit: Trainingstag  
von 09.00 bis 17.00 Uhr am  
23. März 2006 zum Messepreis!!