

EXPERTENTIPP

Mit diesem Mindset meistern Sie jeden Einwand

"Das klingt ja ganz gut, ABER ..." Vier Buchstaben, die so manchem Verkäufer die Schweißperlen auf die Stirn treiben. Völlig zu Unrecht, wenn Sie mich fragen! Ein Einwand ist noch lange nicht der Anfang von Ende. Vorausgesetzt, Sie gehen mit dem richtigen Mindset an die Sache ran. Machen Sie sich bei Einwänden Ihres Kunden immer eines bewusst: Sie als Verkäufer sind der Inhaber der Lösung. Sie bieten das Produkt oder die Dienstleistung, das oder die Ihr Kunde braucht, um sein Problem zu lösen. Mit Ihrer Lösung und Ihrem Nutzen leiten Sie automatisch das Gespräch, denn Sie haben den Mehrwert für den Kunden.

Lassen Sie es mich an einem Beispiel verdeutlichen: Ein Passant in Ihrer Heimatstadt fragt Sie nach dem Weg. Sie erklären ihm ausführlich den Weg zu seinem Wunschort und er hört Ihnen aufmerksam zu. Sie führen das Gespräch und geben ihm die Informationen, die er braucht, um an sein Ziel – seine Lösung – zu kommen. Der Passant widerspricht Ihnen nicht und zweifelt auch nicht an, ob rechts lang wirklich richtig ist. Er folgt Ihrer Beschreibung.

So läuft es idealerweise auch im Verkaufsgespräch: Sie führen den Kunden mit Ihrem Produkt und Ihrer Dienstleistung zu seinem Ziel. Zum Beispiel, indem Sie Ihrem Gegenüber den Staubsauger verkaufen, der ihn zu seinem Ziel "saubere Böden". Oder Sie bieten Helium für Ballons an - und der Kunde möchte eine besondere Geburtstagsparty veranstalten. Kurz gesagt: Sie haben, was der Kunde braucht.

Anders als bei einer Wegbeschreibung zweifelt der Kunde im Verkaufsgespräch allerdings oft an, dass Sie genau die richtige Lösung anbieten, die er braucht. Speziell in Preisverhandlungen drehen Kunden den Spieß gerne um und machen den Verkäufer zum Inhaber des Problems: Der Verkäufer hat ein zu teures Produkt!

Das ist jedoch noch lange kein Grund, den Kopf in den Sand zu stecken. An dieser Stelle dürfen Sie nicht vergessen, dass die Einwände des Kunden nur Zweifel daran sind, dass Ihr Produkt vielleicht nicht genau das Richtige für ihn ist. Sie führen weiterhin die Verhandlung und überzeugen Ihr Gegenüber von der Lösungskraft Ihres Produkts oder Ihrer Dienstleistung. Wichtig ist, dass Sie sich von Einwänden nicht in die Ecke drängen lassen. Denn dann sind Sie mental nicht mehr in der Lage, das Verkaufsgespräch erfolgreich zu Ende zu führen.

Mit dem Mindset, dass Sie der Lösungsgeber sind und der Kunde genau Sie und Ihr Produkt braucht, führen Sie jede Verhandlung zum Abschluss, garantiert! Und mit

dieser mentalen Stärke und Überzeugungskraft bleiben Sie hartnäckig an Ihrem Kunden dran, bis er Ihre Lösung für sich erkennt.

Mit Hartnäckigkeit zum Vertriebschampion

Das „am Kunden dranbleiben“ ist oft leichter gesagt als getan. Mittelmaßverkäufer hören das erste „Zu teuer!“ oder „Ich hab‘ dafür schon einen Partner.“ und geben sich damit zufrieden. „Da kann man wohl nichts machen.“, denken sie.

Doch Sie als Topverkäufer wissen, dass Einwände zum Verkaufen gehören wie die Butter aufs Brot. Schließlich gibt es in jeder Branche unzählige Dienstleistungen und Anbieter, die um den Auftrag buhlen. Kein Kunde wartet sehnsüchtig auf Ihren Anruf und zückt den Kugelschreiber um den Vertrag zu unterschreiben, sobald Sie mit stolzer Brust das Unternehmen betreten. An dieser Stelle entscheidet vor allem Ihr Auftreten darüber, ob Sie den Kunden gewinnen. Wichtig ist, dass Sie aus der Masse herausstechen und die Einwände des Kunden souverän aus dem Weg räumen, bis dieser den Nutzen des Produktes für sich erkennt.

Nur Verkäufer, die selbst daran glauben, dass ihr Produkt die eine Lösung für den Kunden ist und den Abschluss unbedingt wollen, können auch ihren Gesprächspartner davon überzeugen.