LEITFADEN ZUM MITNEHMEN

REFLEX-RHETORIK®
UMSATZUNI® by THOMAS BOTTIN



REFLEX-RHETORIK® · EINWANDBEHANDLUNG

Einwandbehandlung

Drei Schritte. Elf Hebel.

Elf Methoden, mit denen du auf jeden Einwand antwortest, und das Miniskript, in das sie passen: Rapport, Hebel, Jokerfrage. Mit Sprachmustern und einem Arbeitsblatt für deine eigenen Antworten.

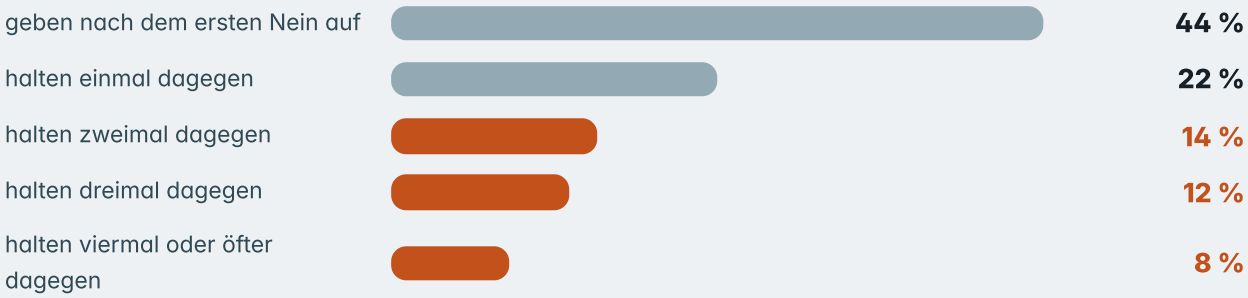
Thomas Bottin · Verkaufstrainer, Umsatzuni®

BEVOR DU ANFÄNGST

Profis improvisieren nicht.

Einwände kannst du nicht zu 100 % vermeiden, aber du kannst dich zu 100 % darauf vorbereiten. Einwandbehandlung ist kein Talent, es ist ein System.

WIE OFT VERKÄUFER NACH EINEM NEIN DAGEGENHALTEN



Quelle: Praxisstudien, wie im Artikel „Einwandbehandlung“ auf umsatzuni.de zitiert.

Allein die Fähigkeit, zweimal gegenzuhalten, bringt dich in die Top 20 % aller Verkäufer. Einmal gegenhalten ist Pflicht.

Kurz erklärt

Die Einwandbehandlung ist das schlagfertige Reagieren des Verkäufers auf einen Einwand des Kunden. Das Ziel ist nicht, dass der Kunde danach auf die Knie fällt und sagt „Wo soll ich unterschreiben?“ Das Ziel ist: wieder ins Gespräch zu kommen.

Höfliche Härte hilft

Höflichkeit: Du darfst immer höflich sein.
Härte: Du brauchst eine gewisse Härte.
Hilft: dir und dem Kunden.

EINWANDBEHANDLUNG IST DIE KOMBINATION AUS

Vorbereitung
Du kennst die Standard-Einwände.

Technik
Die elf Reflex-Rhetorik®-Methoden.

Training
Sprachmuster werden durch Wiederholung zu Reflexen.

SO NUTZT DU DIESES DOKUMENT

01 Lies das Miniskript und die vier Muster der Top-Verkäufer.

02 Such dir für deine häufigsten Einwände je eine der elf Hebel-Methoden aus.

03 Schreib deine Antworten ins Arbeitsblatt und trainiere sie, bis sie sitzen.

DAS MINISKRIPT

Rapport, Hebel, Jokerfrage.

Jede professionelle Einwandbehandlung folgt diesem Muster, egal ob zweiter Aufhänger oder individuelle Reaktion. Du findest es in jeder der elf Methoden wieder.

SCHRITT 1 · BEZIEHUNG

Rapport aufbauen

Druck erzeugt Gegendruck. Mit Rapport baust du ein Wertschätzungskissen, damit kein emotionaler Bruch entsteht.

→

SCHRITT 2 · ARGUMENTATION

Hebel ansetzen

Mit einer der elf Methoden öffnest du eine neue Perspektive und machst den Nutzen klar.

→

SCHRITT 3 · HANDLUNG

Jokerfrage stellen

Hörst du jetzt auf, hängt das Ganze in der Luft und provoziert Widerstand. Die Jokerfrage lenkt das Denken weiter.

DIE DREI SCHRITTE AM BEISPIEL

KUNDE
Wir haben schon einen Makler.

DU RAPPORT
Das spricht für Sie, dass Sie loyal zu Ihrem Makler stehen. Das schätze ich an meinen Kunden auch sehr.

DU HEBEL
Die Frage ist halt nur: Ab welchem Ausmaß wird Loyalität schlecht fürs Geschäft?

DU JOKERFRAGE
Was spricht dagegen, dass wir uns diesbezüglich einfach mal zusammensetzen?

Das ist dein Miniskript: Rapport → Hebel → Jokerfrage. Immer. Es ist der rote Faden der professionellen Einwandbehandlung.

BEVOR DU ANTWORTEST

Die 4 Muster der Top-Verkäufer.

Das Wichtigste bei der Einwandbehandlung ist Contenance. Wer hektisch wird, wird schneller, fahriger, er verhaspelt sich. Der Trick besteht darin, langsamer und kontrollierter zu reagieren.

1,7 Sek.

Die 1-Sekunden-Regel

Warte nach dem Einwand mindestens eine Sekunde. Profis warten im Schnitt 1,7 Sekunden, der Durchschnittsverkäufer nur 0,3. Für die schnellste Antwort gibt es keine Fleißbienchen.

Tempo

Langsamer sprechen

Wer gestresst ist, spricht schneller. Sprich bei der Einwandbehandlung eher langsamer als normal. Das gelingt am leichtesten, wenn du genau weißt, was du sagst.

9 Sek.

Kurz argumentieren

Die Einwandbehandlung der Top-Performer dauert im Mittel ca. 9 Sekunden, bei durchschnittlichen über 20. Wer improvisiert, braucht immer länger.

> 50 %

Mit einer Frage reagieren

Top-Performer stellen bei mehr als der Hälfte aller Einwände zuerst eine Verständnisfrage. Durchschnittliche tun das nur bei jedem dritten Einwand.

Quelle: Gong.io, Auswertung von über 60.000 Verkaufsgesprächen mit Hilfe künstlicher Intelligenz.

VERSTÄNDNISFRAGE: ERST FRAGEN, DANN ARGUMENTIEREN

KUNDE
Wir haben schon einen Energieberater und wir haben auch schon ein Energie-Audit gemacht.

DU
Ja, das macht auch Sinn. Allerdings sind die Handlungsempfehlungen aus einem Energieaudit nach unserer Erfahrung stark abhängig vom Detailgrad der Sensorik. Mit welcher Sensorik arbeiten Sie denn in Ihrem Maschinenpark?

Gut zu wissen: Die Verständnisfrage funktioniert wie die Jokerfrage aus dem Miniskript. Sie hält das Gespräch in Bewegung.

SCHRITT 1

Rapport

Der erste Satz deiner Antwort

SO KLINGT ES

„Das spricht für Sie, dass Sie loyal zu Ihrem Makler stehen. Das schätze ich an meinen Kunden auch sehr."

Ziel

Dein Kunde muss seinen Standpunkt nicht verteidigen.

Strategie

Wertschätzung statt Gegendruck. Du würdigst seine Haltung, bevor du argumentierst, denn Druck erzeugt Gegendruck.

NOCH EIN BEISPIEL BEIM PREIS

„Der Preis ist ein wichtiges Kriterium, das sehe ich genauso."

VERMEIDE

„Ja, aber ..." Das ist schwach und baut Gegendruck auf.

→

STATTDESSEN

Erst würdigen, dann mit dem Hebel eine neue Perspektive öffnen.

WEITERE RAPPORT-SÄTZE AUS DER PRAXIS

- **„Danke, dass Sie das gleich so ehrlich sagen."**
- **„Ich weiß genau, was Sie meinen."**
- **„Ja, das macht auch Sinn."**
- **„Natürlich, davon bin ich ausgegangen."**

ARBEITSBLATT

Deine drei häufigsten Einwände und dein Rapport-Satz dazu

1 _____

2 _____

3 _____

SCHRITT 2

Hebel

Rund 9 Sekunden

Hier setzt du eine der elf Methoden ein. Jede hat ihr eigenes Ziel und ihre eigene Strategie. Die Platzhalter in eckigen Klammern füllst du mit deinem Angebot.

1 „Ich bin anders“-Technik

Ziel: Du hebst dich von den Anbietern ab, die alle gleich klingen.

Strategie: Du nennst einen konkreten Unterschied. Besonders stark bei „kein Interesse“.

SPRACHMUSTER

„Wissen Sie, genau das höre ich häufig – und ich kann Sie beruhigen: Ich bin anders als das, was Sie bisher kennen. Und zwar aus folgendem Grund … [Dein Differenzierungsmerkmal]“

2 Privilegtechnik

Ziel: Du drehst die Rollen um: Der Kunde muss zu dir passen.

Strategie: Du signalisierst Knappheit und prüfst mit Qualifizierungsfragen, ob es passt.

SPRACHMUSTER

„Gerne – allerdings arbeiten wir nicht mit jedem zusammen. Wir suchen gezielt Unternehmen, die [Kriterium erfüllen]. Deshalb meine Frage: [Qualifizierungsfrage]“

3 Bumerang-Methode

Ziel: Der Einwand wird zum Grund für das Gespräch.

Strategie: Du greifst den Einwand auf und drehst ihn um. Man nennt sie auch Einwandsumkehr.

SPRACHMUSTER

„Gerade weil …“ · „Gerade deswegen …“ · „Gerade aus diesem Grund …“

4 Annahmetechnik

Ziel: Du senkst den Widerstand.

Strategie: Ein Gedankenexperiment lässt den Kunden eine andere Situation durchspielen, ohne dass er sich festlegen muss.

SPRACHMUSTER

„Nur einmal angenommen …“ · „Nur einmal ein kleines Gedankenexperiment …“ · „Gesetzt den Fall …“

5 Kaufmotive nutzen

Ziel: Du kommst weg vom reinen Sach- oder Preisargument.

Strategie: Du arbeitest das nächsthöhere Kaufmotiv heraus, etwa Sicherheit, Gewinn oder Bequemlichkeit.

SPRACHMUSTER

„Was ist aus Ihrer Sicht langfristig wichtiger als [Einwand]?“

6 Provokationsfrage

Ziel: Der Kunde liefert die Gründe für das Gespräch selbst.

Strategie: Du forderst ihn heraus, mit spielerischer Tonalität. Nur für Fortgeschrittene, du brauchst Standing.

SPRACHMUSTER

„Darf ich ehrlich sein? [Provokante Wahrheit]. Die Frage ist: [Konfrontation mit Konsequenz]“

7 Worst-Case-Technik

Ziel: Unbestimmte Ängste verlieren ihren Schrecken.

Strategie: Du machst die Angst konkret und zeigst, dass die Folgen beherrschbar oder sogar positiv sind.

SPRACHMUSTER

„Was ist das Schlimmste, was Ihnen passieren kann, wenn [eingeschränkte Aktion]?“

8 Technik der positiven Absicht

Ziel: Skeptiker öffnen sich für deine Argumente.

Strategie: Du klärst zuerst, ob der Kunde das Ergebnis überhaupt will, und baust auf seinem Ja auf.

SPRACHMUSTER

„Wollen Sie denn, dass es funktioniert?“

9 Salesstories mit Feel-Felt-Found

Ziel: Der Kunde fühlt sich verstanden.

Strategie: Du zeigst Verständnis, machst seine Reaktion normal und erzählst dann eine Geschichte mit Perspektivwechsel.

SPRACHMUSTER

„Ich weiß, wie Sie sich fühlen.“ · „Mir ging es genauso.“ · „Bis ich herausgefunden habe, dass …“

10 Best-Case-Technik

Ziel: Du triffst das, worum es dem Kunden wirklich geht.

Strategie: Du erkennst den Wunsch hinter dem Einwand und antwortest auf diesen Wunsch.

SPRACHMUSTER

„Es geht Ihnen also darum, dass …“ · „Ihnen ist besonders wichtig …“

11 Isoliertechnik

Ziel: Aus Vorwänden wird keine unendliche Geschichte.

Strategie: Du fragst nach weiteren Hindernissen und trennst so Vorwand und echten Einwand, bevor du argumentierst.

SPRACHMUSTER

„Gibt es außer dem [Vorwand] noch etwas, was Sie zögern lässt, von [X] zu profitieren?“

? Vorwand oder Einwand?

Ein Vorwand ist eine Schutzbehauptung des Kunden. Er sagt „zu teuer“ und denkt „Das Thema hat keine Priorität für mich“.

Wer sachlich auf Vorwände eingeht, wird belohnt – nämlich mit weiteren Vorwänden. Bei Verdacht isolierst du deshalb zuerst.

ARBEITSBLATT

Welche drei Methoden passen am besten zu deinen Einwänden?

1 _____

2 _____

3 _____

SCHRITT 3

Jokerfrage

Direkt nach dem Hebel

SO KLINGT ES

„Was spricht dagegen, dass wir uns diesbezüglich einfach mal zusammensetzen?“

Danach schweigst du und lässt deinen Kunden antworten.

Ziel

Das Gespräch bekommt einen nächsten Schritt.

Strategie

Eine Frage auf der Handlungsebene lenkt das Denken deines Kunden weiter. Hörst du ohne Impuls auf, hängt das Ganze in der Luft.

FÜR DIE NEBELWAND

Der Doppelte Aufhänger

Bei reflexmäßigen Ablehnungen wie „Kein Interesse“, „Keine Zeit“ oder „Wir haben schon jemanden“ brauchst du nicht 27 verschiedene Einwandbehandlungen. Du brauchst einen verdammt guten zweiten Aufhänger, und zwar immer denselben. Entweder kommst du durch die Nebelwand, oder du lässt es sein.

1. **Die Situation benennen**
   „Die Situation in der [Branche] ist doch im Moment bei allen gleich, oder?“
2. **Drei Pain Points auflisten**
   Fachmann-Erkenntnisse statt Phrasen. Hier zeigst du, dass du den Markt kennst.
3. **Den Kontrast setzen (optional)**
   „Sie wären tatsächlich die einzige Firma, mit der ich telefoniere, die sagt: Ja, wir haben überhaupt kein Problem …“
4. **Die Lösung andeuten**
   „Und genau deswegen macht es Sinn, nicht das zu machen, was alle machen …“
5. **Die Jokerfrage**
   „Und genau das würde ich Ihnen gern mal zeigen. Was spricht denn dagegen, dass Sie sich da mal inspirieren lassen?“

ARBEITSBLATT

Dein Miniskript für jeden Einwand.

Schreib dir die Einwände auf, die in deiner Branche immer wieder kommen. Das ist eine Open-Book-Klausur. Für jeden formulierst du eine Antwort nach dem Miniskript.

EINWAND	1 · RAPPORT	2 · HEBEL (METHODE)	3 · JOKERFRAGE
Beispiel: Wir haben schon einen Makler.	„Das spricht für Sie, dass Sie loyal zu Ihrem Makler stehen.“	„Die Frage ist halt nur: Ab welchem Ausmaß wird Loyalität schlecht fürs Geschäft?“	„Was spricht dagegen, dass wir uns diesbezüglich einfach mal zusammensetzen?“
Kein Interesse			
Keine Zeit			
Zu teuer			
Schicken Sie mir Unterlagen			
Wir haben schon einen …			

CHECKLISTE

Bereit für den nächsten Einwand?

Hak ab, was schon sitzt. Was offen bleibt, ist dein Trainingsplan für die nächsten Wochen.

- [ ] Ich kenne die Einwände, die in meiner Branche immer wieder kommen.
- [ ] Für jeden habe ich ein Miniskript: Rapport, Hebel, Jokerfrage.
- [ ] Ich warte nach einem Einwand mindestens eine Sekunde.
- [ ] Ich spreche bei Einwänden eher langsamer als normal.
- [ ] Meine Antwort dauert nicht länger als rund 9 Sekunden.
- [ ] Ich stelle zuerst eine Verständnisfrage.
- [ ] Bei Verdacht auf einen Vorwand isoliere ich zuerst.
- [ ] Ich halte mindestens einmal dagegen.
- [ ] Nach der Jokerfrage schweige ich.
- [ ] Für die Nebelwand habe ich einen Doppelten Aufhänger.
- [ ] Ich sammle meine besten Formulierungen in einem Dokument.
- [ ] Ich trainiere meine Sprachmuster, bis sie zu Reflexen werden.

ARBEITSBLATT

Notizen

WIE ES WEITERGEHT

Vom Leitfaden zum Reflex.

Sprachmuster werden durch Wiederholung zu Reflexen. Wenn du die elf Methoden mit allen Sprachmustern und Übungen trainieren willst, geht es hier weiter.

FÜR DICH ALLEIN

Kurspaket Einwandbehandlung

Alle Methoden mit Sprachmustern und Übungen zum Selbstlernen.

umsatzuni.de/kurspaket-einwandbehandlung →

WERKZEUGKASTEN

Reflex-Rhetorik®

Die Sprachmuster für die wichtigsten Verkaufssituationen.

umsatzuni.de/werkzeugkasten →

FÜR DEIN TEAM

Vertriebstraining

Einwandbehandlung als Inhouse-Training, mit Gesprächstraining an euren echten Einwänden.

umsatzuni.de/vertriebstraining →

Zum Weiterhören: Umsatzuni-Podcast, Folge 151 „4 Muster in der Einwandbehandlung“.

Thomas Bottin
Verkaufstrainer, Keynote-Speaker und Coach. Seit über 20 Jahren selbstständig, Tausende Trainingstage mit Unternehmen wie Allianz, Oberbank, BASF und Kärcher.