Closen

Es ist von entscheidender Bedeutung, die Psychologie hinter dem Abschluss zu verstehen, um ihn wirklich zu beherrschen. In den meisten Fällen äußert der Kunde zunächst einen kleinen Einwand oder eine Ausrede, wie zum Beispiel "Ich muss noch einmal darüber nachdenken". Offensichtlich ist er noch nicht sicher, ob es die richtige Entscheidung ist, dein Produkt zu kaufen. Oft liegt dies am Vertrauen, sowohl zu dir als auch zum Produkt. Wenn ihr beste Freunde wärt und er dir voll vertraut, ohne Zweifel daran, dass alles, was du sagst, die Wahrheit ist, müsste er wahrscheinlich nicht erneut "darüber nachdenken", oder?
Was ich damit sagen möchte, ist folgendes: Bevor der Kunde nicht zu 100% sicher ist, dass dieser Kauf die richtige Entscheidung für ihn ist, wird er nicht kaufen. Das ist genau der Punkt, an dem du ins Spiel kommst.

Jetzt befindest du dich in der Situation, in der du deine gesamte Präsentation durchgeführt hast, aber der Kunde bringt einen Einwand vor. Dies ist im Grunde ein indirektes Nein. Daher ist das Schließen eine besondere Fähigkeit, denn wenn du einen Kunden von einem Nein zu einem plötzlichen Ja bringen kannst, dann bist du wirklich gefährlich und definitiv ein Experte auf deinem Gebiet. Menschen wollen sich normalerweise nicht umentscheiden; ihr Stolz steht dem im Weg.

Beispiel: Wenn dir dein Vater früher gesagt hat, "du bekommst dieses Spielzeug nicht", glaubst du, er würde sich jetzt gerne umentscheiden und es dir auf einmal doch geben? Selbst wenn es sinnvoll wäre, dir das Spielzeug zu kaufen, steht sein Stolz im Weg.
Daher lautet meine Philosophie: Der Kunde muss es so einfach wie möglich haben, Ja zu sagen. Kein Mensch sollte zu diesem Angebot Nein sagen können, wenn der Kunde darüber nachdenkt. Nein ist jetzt keine Option mehr. Der Gedanke an ein Nein kommt ihm nicht einmal in den Sinn.

Ich stelle viele aufeinander aufbauende, sinnvolle Fragen, auf die er nur mit Ja antworten kann. Wenn alles, was ich sage, Sinn macht und er immer mit Ja antwortet, wird er auch beim Abschlusssatz Ja sagen.

Die meisten Verkäufer machen es dem Kunden nie einfach. Nach einem Einwand möchten sie nicht mehr Ja sagen, und die Verkäufer kümmern sich nicht darum. Sie versuchen, rein aus Logik zu überzeugen, aber sie vergessen den Aspekt, dass der Kunde stolz ist und nicht mehr Ja sagen möchte. Er ist in seinem Einwand gefangen.

Lass mich dir etwas verraten: Viele Kunden sind sogar nach der Einwandbehandlung innerlich überzeugt. Sie wollen aber einfach nicht mehr Ja sagen, weil sie dann unehrlich wären, da sie zuvor Nein gesagt haben.

Viele denken auch, es wäre zu "verkäuferisch", so zu verkaufen, wie ich es in der Einwandbehandlung tue. Aber es funktioniert. Die Kunden sind glücklich, mit einem echten und sehr kompetenten Verkäufer zu sprechen, weil ich es ihnen einfach mache, mein Produkt zu kaufen. Dafür bin ich als Verkäufer da. Die meisten Verkäufer sind nutzlos, weil sie keinen wirklichen Einfluss auf den Kunden haben.
Du jedoch kannst den Kunden durch diese Taktiken dazu bringen, seinen Stolz zu vergessen und die Entscheidung zu treffen, die er auch innerlich wirklich möchte – in den meisten Fällen, dein Produkt zu kaufen. Sie wollen es eigentlich schon, weil sie sich ja bei dir oder deinem Unternehmen eingetragen haben. Deshalb wollen sie es normalerweise innerlich 10 von 10 Mal. Daher sage ich, es ist möglich, 10 von 10 Deals abzuschließen.

FOElite