

Bundle 2

Einwandbehandlung

Abschlussfrage und Closing des Kunden

Einwandbehandlung:

In der Einwandbehandlung adressieren wir die Bedenken des Kunden, indem wir diese mit positiven Argumenten entkräften und seine Unsicherheiten zerstreuen.

Beispiel: Obwohl der Kunde vom Produkt überzeugt ist, hat er momentan finanzielle Herausforderungen. Als Closer präsentieren wir ihm eine passende Lösung, indem wir ihm die Option der Ratenzahlung anbieten. Dadurch kann er monatlich eine geringere Summe zahlen, anstatt den gesamten Betrag auf einmal entrichten zu müssen. Auf diese Weise kann er sofort mit seinem Online-Geschäft beginnen.

Einwandbehandlung – Aufbau:

Eine erfolgreiche Einwandbehandlung erfordert Finesse, Einfühlungsvermögen und Überzeugungskraft. Hier sind einige bewährte Schritte, um Einwände bei einem Kunden effektiv zu behandeln:

Zuhören:

Höre aufmerksam zu, um die Einwände des Kunden vollständig zu verstehen. Zeige Interesse an seinen Bedenken und signalisiere, dass du seine Perspektive verstehst.

Bestätigen:

Bestätige die Bedenken des Kunden, um ihm das Gefühl zu geben, verstanden zu werden. Dies zeigt Empathie und baut Vertrauen auf.

Klärung:

Stelle sicher, dass du den Einwand des Kunden klar verstanden hast, indem du gezielte Fragen stellst. Dies hilft auch dabei, mögliche Missverständnisse zu klären.

Positives Gegenargument:

Präsentiere positive Argumente, die die Bedenken des Kunden entkräften. Konzentriere dich darauf, wie dein Produkt oder deine Dienstleistung die Probleme des Kunden lösen oder seine Bedürfnisse erfüllen kann.

Nutzen hervorheben:

Hebe die spezifischen Vorteile und Nutzen hervor, die der Kunde durch den Kauf erhalten würde. Zeige ihm, wie das Produkt oder die Dienstleistung sein Leben verbessern oder seine Ziele erreichen kann.

Sozialer Beweis:

Verwende Fallstudien, Testimonials oder Erfolgsgeschichten, um dem Kunden zu zeigen, dass andere ähnliche Bedenken hatten, aber durch den Kauf positive Ergebnisse erzielt haben.

Alternativlösung anbieten:

Biete dem Kunden alternative Lösungen an, die seinen Bedürfnissen besser entsprechen könnten. Dies zeigt Flexibilität und den Willen, eine maßgeschneiderte Lösung zu finden.

Abschluss:

Fordere den Kunden dazu auf, eine Entscheidung zu treffen, nachdem du seine Einwände erfolgreich behandelt hast. Stelle sicher, dass du bereit bist, den Verkauf abzuschließen, sobald der Kunde dazu bereit ist.

Follow up:

Wenn der Kunde immer noch zögert, vereinbare einen Follow-up-Termin, um weitere Fragen zu beantworten oder zusätzliche Informationen bereitzustellen. Halte den Kontakt aufrecht und zeige weiterhin dein Interesse an seinen Bedürfnissen.

Abschlussfrage:

Die Abschlussfrage dient dazu, einen reibungslosen Übergang zum Abschluss zu schaffen und alle letzten Zweifel und Fragen endgültig auszuräumen.

Beispiel:

"Haben Sie noch offene Fragen?" (Wenn er mit "Nein" antwortet und alles verstanden hat) "Dann steht unserem direkten Start nichts im Wege!"

Ich erläutere ihm die nächsten Schritte und informiere ihn über die verfügbaren Zahlungsmethoden auf unserer Website.

Idealerweise tätigt der Kunde während des Gesprächs den Kauf und kann sich bei etwaigen Fragen während des Bestellvorgangs direkt an mich wenden.

2.1 Close:

Der Close bezeichnet den Abschluss eines Verkaufs (sei es von Verträgen oder Dienstleistungen). Beim Closen geht es darum, dass der Kunde am Ende des Gesprächs unmittelbar kauft, im Gegensatz zum allgemeinen Verkaufsprozess, bei dem normalerweise mehrere Gespräche (Termine) vereinbart werden.

2.2 Begriff "Closen":

"Closen" bezieht sich darauf, Verträge oder Dienstleistungen zu verkaufen und dabei eine langfristige Beziehung zum Kunden aufzubauen, die einen kontinuierlichen Betreuungszyklus einschließt.