

Einwand – Vertrauen

Es ist grundlegend zu verstehen, dass Kunden in der Regel nie zu 100% Vertrauen aufbauen. Wenn das der Fall wäre, bräuchte man keine Einwandbehandlung, da der Kunde ohne Zweifel sofort kaufen würde. Auch wenn dies selten vorkommt, streben wir generell danach, in eine positive Richtung zu gehen und so vertrauenswürdig wie möglich zu wirken.

Nun zu dem spezifischen Umgang mit Einwänden:

Es ist immer entscheidend, seine Aussagen mit Zahlen oder Fakten zu untermauern, damit der Kunde dies nachvollziehen kann.

In diesem Schritt solltest du, unabhängig von den im Video gezeigten Techniken, dem Kunden auch menschlich und logisch erklären, warum du das Produkt verkaufst und weshalb du es uneingeschränkt weiterempfehlen kannst.

Oftmals hilft es bereits, wenn du ein wenig über dich erzählst und zeigst, wer du bist – gerne auch mit persönlichen Hintergrundgeschichten. Auf diese Weise erkennt der Kunde, dass du ein Mensch bist. Im Allgemeinen entsteht so das Gefühl, dich wirklich zu kennen, was zu einem positiveren Eindruck führt.