



Einwandbehandlung im (Neu-)Kundengespräch



Zielgruppe

Mitarbeitende im Kontakt mit Kunden und Kundinnen

Teilnehmende

Mitarbeitende aller Ebenen

Essenz

Kunden wollen überzeugt werden. Dieses Training beinhaltet Techniken, um die Einwände der Kunden nicht nur fachlich zu behandeln, sondern den Kunden auch rhetorisch zu überzeugen. Dabei geht es nicht darum, den Kunden zu überreden, negativ zu manipulieren oder unter Druck zu setzen. Die ADM/KAM können Einwände der Kunden nutzen, um die eigenen Produkte noch besser zu platzieren und den Abschluss vorzubereiten.

Methodik

Trainer-Input, Einzel-, Partner-, Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussion, Fallarbeit, Reflektieren in der Gruppe

Module

Seminarinhalt

Die Psychologie hinter einem Einwand

- Widerstände als Schutzfunktion
- Reaktionsmuster unter Stress
- Einwand oder Vorwand
- KI/KZ/KB (Kein Interesse/Keine Zeit/Keinen Bedarf) behandeln

Rhetorische Werkzeuge zur Einwandbehandlung

- Paraphrasieren und Verbalisieren
- Fragetechniken
- Umgang mit Vorwürfen, Verallgemeinerungen und Killerphrasen
- Special: Einwände zu Preisen
- Die Balance zwischen Argumentation und Einwandbehandlung
- Taktiken und Tipps zur Einwandbehandlung

Praxissimulation