

Einwandbehandlung: die vier Sätze auf einer Seite

Die vier Einwände, die in der B2B-Telefonakquise fast immer wiederkehren. Was sie meist bedeuten, das Antwortmuster zu jedem und was man besser nicht sagt. Zum Ausdrucken und neben das Telefon legen.

01

„Kein Interesse“

BEDEUTET MEIST

Ich weiß noch nicht, worum es geht, und will es vorsorglich beenden.

ANTWORTMUSTER

„Verstehe. Damit ich Sie nicht nochmal grundlos störe: Machen Sie das Thema intern oder gar nicht?“

NICHT SAGEN

dagegenhalten. „Darf ich Ihnen kurz erklären, warum das doch interessant sein könnte“ bestätigt genau den Verdacht, der den Satz ausgelöst hat.

02

„Keine Zeit“

BEDEUTET MEIST

entweder tatsächlich schlechter Zeitpunkt, oder dieselbe Höflichkeitsform von „kein Interesse“.

ANTWORTMUSTER

„Klar. Wann passt es besser, morgen früh oder eher Ende der Woche?“

NICHT SAGEN

Wer hier drängt, verliert den Kontakt dauerhaft.

03

„Wir haben schon einen Anbieter“

BEDEUTET MEIST

Der inhaltlich ernsteste der vier, und der einzige, der eine echte Abwägung enthält.

ANTWORTMUSTER

„Davon gehe ich aus, sonst hätten Sie ein größeres Problem. Mich interessiert etwas anderes: Gibt es einen Bereich, in dem Sie sich etwas wünschen würden?“

NICHT SAGEN

Der verbreitete Fehler ist, hier die Ablösung zu pitchen.

04

„Schicken Sie mir Unterlagen“

BEDEUTET MEIST

Ich beende das Gespräch, ohne Nein sagen zu müssen.

ANTWORTMUSTER

„Mache ich. Damit ich Ihnen nicht das Falsche schicke, zwei Fragen vorab, das dauert eine Minute.“

NICHT SAGEN

Wer hier nachgibt, tauscht ein Gespräch gegen eine E-Mail, die ungelesen bleibt.

Wenn der Einwand zurückkommt

Was gilt, wenn derselbe Einwand ein zweites Mal kommt, und wann sich eine Wiedervorlage lohnt.

05

Wenn derselbe Einwand ein zweites Mal kommt

REGEL

Beenden.

BEGRÜNDUNG

Ein Gesprächspartner, der zweimal dasselbe sagt, meint es.

FOLGE

Weiter zu bohren kostet Zeit, verbrennt den Kontakt für die Wiedervorlage und liefert dem Anrufenden ein schlechtes Bild von der eigenen Quote.

06

Wenn der zweite Einwand einen anderen Kern hat

REGEL

Weiterfragen.

BEGRÜNDUNG

Dann kam der erste vor dem Zuhören und der zweite danach.

FOLGE

Er gehört beantwortet, nicht überredet.

07

Die Wiedervorlage

REGEL

Tag und Uhrzeit, nicht „ich melde mich nochmal“.

BEGRÜNDUNG

Nur ein fest vereinbarter Termin übersteht den Alltag des Angerufenen.

FOLGE

Alles andere landet in der Wiedervorlage, die nie stattfindet.