

1.3.2.3 Allgemeine Einwände beantworten

Gründe für Einwände

Der Kunde hat oft Einwände, mit denen er erklärt, warum er nicht auf Anhieb kaufen möchte. Es gibt 3 Ursachen von Einwänden:

A / Die Einwände liegen beim Kunden

- Der Kunde ist misstrauisch
- Der Kunde ist rechthaberisch
- Der Kunde ist geltungsbedürftig
- Der Kunde übt gerne Kritik
- Der Kunde hat eine feste Meinung

B / Die Einwände liegen bei der Ware

- Die Ware entspricht nicht dem Kunden-Geschmack
- Die Ware entspricht nicht den Kunden-Vorstellungen.
- Die Ware entspricht nicht dem Lebensstil des Kunden.
- Die Ware entspricht nicht dem Verwendungszweck des Kunden.
- Die Ware entspricht nicht der Preisvorstellung des Kunden.

C / Die Einwände liegen beim Verkäufer

- Der Verkäufer wirkt unsicher
- Der Verkäufer wirkt fachlich unkundig
- Der Verkäufer widerspricht sich.
- Der Verkäufer wirkt auf den Kunden unsympathisch

Arten von Einwänden

- **Echte Einwände:** Sind sachlich begründet. Der Verkäufer kann nichts dagegen einwenden. Durch geschickte Umstellung von Argumenten versucht der Verkäufer einen Lösungsweg zu erarbeiten.
- **Unechte Einwände:** Sind Vorwände des Kunden. Der Kunde ist z. B nicht bereit, zuzugeben, dass er sich eine teure Wohnungsreinrichtung gar nicht leisten kann.