



Beim Akquirieren neuer Kunden ist das Überwinden von Einwänden eine der zentralen Fähigkeiten – nur wie?

Wir haben schon einen Partner

Angenommen Sie haben eine Menge zufriedener Kunden und Sie geben sich sogar richtig Mühe, die Beziehung zu diesen Kunden zu pflegen: Dann sollten Sie trotzdem auf eins nicht verzichten: neue Kunden zu akquirieren.

Viele Firmen setzen dabei weiterhin auf das Telefon. Die potenziellen Kunden werden also angerufen. Ist die Zielperson erstmal zu hören, geht es meistens genauso schnell wie bei Aussendienstlern, die beim Wunschkunden hereinspazieren: Einwände fallen. «Keine Zeit», «Senden Sie erst mal Unterlagen» oder «Das hat für uns derzeit gar keine Priorität» zählen zu den Killerphrasen, die schon ein wenig entmutigend wirken können.

Besonders oft heisst es auch «Dafür haben wir schon langjährige Partner.» «Ja aber ...» nützt dann nicht viel, denn es klingt nach Überreden. Überzeugen fängt anders an!

1. Bedanken Sie sich für den Hinweis des Kunden. «Oh, danke dass Sie mich darauf hinweisen. Das verstehe ich gut, denn dies ist Ihnen sicher schon lange wichtig.» Mit dieser Bemerkung federn Sie den Einwand ab und Sie wirken weder überredend noch belehrend.
2. Argumentieren Sie selbst dann noch nicht, sondern machen Sie das Beste, was Sie für eine starke Gesprächsführung tun können: stellen Sie eine starke Frage. Beispielsweise: «Nach welchen Kriterien haben Sie diesen Partner denn ausgewählt?» Oft hält Sie diese Frage im Rennen, weil Ihr Gesprächspartner seine Kompetenz beweisen möchte – und antwortet.
3. Zuhören heisst dann die Devise – und Signale erkennen. Danach erst argumentieren.

Eine Menge Freude und Erfolg wünsche ich Ihnen beim Akquirieren. Auf das Sie Ihre Trefferquote Stück für Stück erhöhen.

Jörg Neumann



joerg@nzp.ch