



KONTAKTHELD

Dein Weg zum Closer



Strategischer Guide für effektive Einwandbehandlung

Gesprächskompetenz
die Umsatz schafft

KONTAKTHELD

Dein Weg zum Closer

Einführung – So nutzt du diesen Guide

Einwände sind kein Hindernis, sondern ein Signal für echtes Interesse – nur eben mit angezogener Handbremse. Jeder Einwand bedeutet: „*Ich bin grundsätzlich interessiert, aber noch nicht überzeugt.*“ Wer das versteht, erkennt: Es geht nicht darum, Druck aufzubauen, sondern Vertrauen.

Dieser strategische Leitfaden zeigt dir, wie du Einwände souverän, klar und auf Augenhöhe behandelst. Du erhältst präzise Formulierungen und Gesprächsbausteine, die in der Praxis erprobt sind und in jeder Branche funktionieren – ob Dienstleistung, Coaching, Handwerk oder Vertrieb. Ziel ist nicht, jemanden zu überreden, sondern Entscheidungen zu ermöglichen – ruhig, logisch und menschlich zugleich.

Ziel:

Klarheit schaffen, Führung übernehmen, Verbindlichkeit herstellen – ohne Druck.

So arbeitest du mit diesem Guide:

1. **Von oben nach unten:** Folge der logischen Struktur.
2. **Einstieg wählen:** Finde den passenden Gesprächseinstieg für deinen Kontext.
3. **Bedarf strukturieren:** Verstehe, was der Kunde wirklich will – und warum.
4. **Übergang zum Abschluss:** Führe das Gespräch zielgerichtet weiter.
5. **Einwände mit System behandeln:** Nutze die Formulierungen, um Vertrauen aufzubauen und Sicherheit zu vermitteln.

Regel Nr. 1: Ein Einwand ist kein Nein – sondern ein „*Hilf mir, zu verstehen, warum ich dir vertrauen soll.*“

Nutze jede Antwort als Werkzeug der Gesprächsführung, nicht als Spruch. Passe die Formulierungen an deinen Stil an – denn Authentizität schlägt Auswendiglernen.

14 häufige Einwände

„Ich bin gerade im Stress, machen Sie es kurz.“

Bedeutung:

- Kunde schützt seine Zeit, will Kontrolle behalten.

Problem dahinter:

- Kein sichtbarer Nutzen, noch kein Grund zuzuhören.

Strategie:

- Zeitrahmen sichern und Relevanz prüfen.

Antwort:

- „Okay. 60 Sekunden. Danach entscheiden Sie, ob wir weitermachen – fair?“

Praxis:

- „Wenn Sie Gespräche führen, die öfter in Abschlüsse statt in Ausreden führen sollen – lohnt sich das für 1 Minute?“

Ziel:

- Gesprächsberechtigung holen.

„Kein Interesse.“

Bedeutung:

- Gesprächsabwehr.

Problem dahinter:

- Nutzensignal fehlt.

Strategie:

- Relevanz testen statt überreden.

Antwort:

- „Kein Interesse **bis jetzt**. Darf ich in einem Satz prüfen, ob es für Sie relevant ist?“

Praxis:

- „Wenn Sie mehr Abschlüsse aus bestehenden Leads holen könnten – ist das grundsätzlich interessant oder wirklich gar nicht?“

Ziel:

- Gespräch retten, ohne Druck.

