



BUSINESS-INSIDER 4

Was tue ich bei Einwänden?



PLATINUM EUROPE
MIT DER NATUR IM REINEN





WERTSCHÄTZENDE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Liebe Platinum-Berater,

wenn Sie den Empfehlungen zur Gewinnung von Beratern und Stammkunden folgen, werden Sie sehr selten Einwände bekommen. Dennoch ist es gut zu wissen, was Sie tun können, falls es geschieht.

Ihr Ziel ist idealerweise immer mit Stammkunden und Beratern in Ihrem Team eine langfristige, möglichst lebenslange Kooperation auf Augenhöhe zu etablieren und auszubauen.

Mindestens 80 % aller Einwände werden vom Berater selbst verursacht.

Normalerweise aus diesen Gründen:

- * Unprofessionelle Erstansprache
- * Schriftliche Erstansprache statt Telefonat
- * Vor dem Geben von Informationen nicht um Erlaubnis gefragt
- * Zu früh zu viel reden
- * Schulmeisterliches Verhalten
- * Druckverkaufsmethoden
- * Manipulative Sprachmuster
- * Nichts Persönliches teilen, nur Fakten auflisten
- * Belastete Vorbeziehung
- * Das Gespräch »gewinnen« wollen

In Bezug auf Ihre Reaktion bei Einwänden ist nicht empfohlen:

- * auf Konfrontation gehen
- * den Interessenten belehren
- * sich selbst belehren zu lassen
- * sich in die Enge treiben zu lassen
- * mit Argumenten überreden wollen
- * Produkte oder Unternehmen rechtfertigen und verteidigen

Empfohlen sind dagegen:

- * wahre, klare Antworten
- * beantworten, was gefragt wurde und nur das
- * Langsam und klar sprechen – Pausen lassen
- * Klarstellen, was Sie anbieten können und was nicht
- * Offene Fragen stellen
- * Gut zuhören

Die Produkte sind zu teuer.

»Das weißt Du natürlich selbst am besten, welches Budget Du hast. Das kann ich nicht für Dich entscheiden.

Was ich anbieten kann ist, dass Du die Produkte 60 Tage lang testest, falls Du noch nicht sicher bist, ob Sie Dir für Dein Wellness Ziel genug bringen werden.«

Oder:

»Was ich Dir anbieten kann ist, dass wir Deine Wellness-Ziele nochmal genau durchgehen, vielleicht können wir eine Strategie finden, die Dich Deinen Zielen auch näherbringt und besser zu dem Budget passt, das Du Dir vorstellst.«

Der Mitbewerber hat auch so ein Programm, was ist denn an Deinem besser?

»Ich beantworte gerne alle Deine Fragen zu Platinum-Produkten aber bitte Dich um Verständnis, dass ich zu Produkten von Mitbewerbern keine Beratung anbieten kann oder Meinungen abgeben möchte.«

»Wenn Du magst, kannst Du 60 Tage lang alle Platinum-Produkte ohne Risiko ausgiebig selbst testen, und auch mit anderen Produkten vergleichen. Denn das wichtigste ist, was für Dich und Dein Wellness-Ziel wirklich funktioniert.«



**Die Website/Broschüre/Etiketten/Produkte gefallen mir nicht.**

»Das tut mir leid zu hören, akzeptiere ich aber natürlich. Ich kann Dir Informationen anbieten, aber ob Dich etwas daran anspricht, das kannst natürlich nur Du selbst entscheiden. Gab es denn auch irgendetwas in den Unterlagen, das Du gut gefunden hast?«

Ist das Network Marketing?

»Ja.«

Ich habe negative Erfahrungen mit Network Marketing.

»Das tut mir leid zu hören. Möchtest Du kurz berichten, was geschehen ist?«

Der Interessent erzählt und Sie hören bis zum Ende zu, ohne das Geschehene zu kommentieren.

Anschließend sagst Du: »Ich kann natürlich die Vergangenheit nicht ändern, aber ich gebe Dir mein Wort, wenn Du mit mir zusammenarbeitest, werde ich alles dafür tun, dass Du so etwas nie wieder erleben musst.«

Ich habe keine Zeit.

»Das weißt Du natürlich am besten, wie Deine Prioritäten im Moment aussehen. Was ich anbieten kann ist, dass ich Dir zeige, wie Du ein Platinum-Geschäft aufbauen kannst, auch wenn Du Dich nur für eine halbe Stunde pro Werktag freispielen kannst.«

Andere Negativität oder Abwertung oder Angriffe oder Besserwisserei jeglicher Art

»Es tut mir leid, wenn ich Dich mit meinem Angebot nicht überzeugen konnte. Wenn Du Deine Meinung ändern solltest, melde Dich bitte gerne jederzeit.«

Der Interessent kritisiert das Unternehmen Platinum Europe

Danke für Dein Feedback. Allerdings ist das Sache des Unternehmens, das kann ich nicht kommentieren. Bitte schreibe an feedback@platinumeurope.biz Ich weiß, dass Platinum immer für Feedback offen ist und dass alles Feedback sorgfältig gelesen und in Erwägung gezogen wird.

Ich kann nicht verkaufen.

»Unsere Aufgabe als Platinum-Berater ist, andere wissen zu lassen, was Platinum anbietet und sie einen Blick auf Produkte und Geschäftsidee werfen zu lassen. Genauso wie ich Dir die Informationen angeboten habe. Und mit den Menschen weiterzuarbeiten, die sich angesprochen fühlen.

Gerne kann ich Dir Anleitungen und Trainings senden, wie wir empfehlen, dass das gemacht wird.«

Tipp 1:

Niemand kann dauerhaft erfolgreich werden, indem er andere abwertet. Vermeiden Sie es daher auf Mitbewerber, die Gesellschaft, die Lebensmittelindustrie, die Rechtslage oder sonstiges zu schimpfen oder deren Schwachstellen zu besprechen. Und wenn die andere Person schimpft und Negativität verbreitet, schimpfen Sie nicht mit. Sie hören einfach zu. Und enthalten sich am besten eines Kommentars und kommen zu einer positiven Präsentation der Platinum-Angebote und -Möglichkeiten zurück.

Tipp 2:

Lassen Sie von der Versuchung ab, das Gespräch oder den Einwand mittels Schlagfertigkeit zu »gewinnen« oder die andere Person verbal oder energetisch zu dominieren, auch wenn Sie es könnten oder sogar im Recht wären. Jedes »gewonnene« Gespräch ist ein verlorener Kunde und der Interessent wird es Ihnen später mit Boykott oder noch weiter vermehrter Mühsamkeit heimzahlen, wenn Sie ihn in irgendeiner Weise »vorgeführt« oder widerlegt haben.

Tipp 3:

Natürlich können Sie gerne anderer Meinung sein und das auch sagen. Wichtig dabei ist immer, es als Ihre persönliche derzeitige Meinung zu titulieren und dem Interessenten offenzulassen wie er selbst über das fragliche Thema denkt. Nur weil man eine gute Geschäftsbeziehung hat oder anstrebt, heißt das nicht, dass man immer der gleichen Meinung sein und immer alles rosig sein muss. Ihr Interessent soll möglichst von Anfang an auch das Gefühl haben,





dass man zu Ihnen auch mit kritischen Anmerkungen kommen kann und diese nicht verschweigen muss.

Tipp 4:

Üben Sie sich gleichzeitig darin, kritische Bemerkungen mit einem »Danke für Dein Feedback« entgegenzunehmen oder an das Unternehmen zu verweisen, ohne sofort eine Rechtfertigung anzubringen. Sie müssen auch nicht sofort »springen« wenn der Interessent irgendetwas kritisiert. Besonders, wenn er zu dem Zeitpunkt noch nicht einmal gekauft hat oder als Berater aktiv geworden ist. Und besonders nicht, wenn kritisieren bei einer Person chronisch ist und mehr als dreimal hintereinander vorkommt. Ich empfehle aber, jedes kritische Feedback in Ruhe daraufhin zu untersuchen, ob es nicht einen wahren Kern hat oder etwas beinhaltet, was sehr wohl in Ihrem Einflussbereich liegt und was Sie positiv verändern können und wollen.

Tipp 5:

Meiner Erfahrung nach werden Menschen, die später treue Stammkunden werden oder aktive Berater, grundsätzlich keine Einwände vorbringen, sondern eher nur konstruktive Fragen oder vielleicht einen Einwand. Und Menschen, bei denen ich früher sehr lange Zeit aufgewendet habe, um selbst die frechsten und negativsten Einwände noch konstruktiv zu beantworten, haben am Ende doch nicht gekauft, sie sind auch nicht aktiv geworden. Deswegen habe ich mir zur Gewohnheit gemacht, mich nach mehr als 3 Einwänden mit negativem Unterton normalerweise selbst aus dem Gespräch und der Geschäftsbeziehung zurückzuziehen. Selbstverständlich kann jeder Interessent mir eine unlimitierte Anzahl von Fragen stellen, die auch wirklich Fragen sind und mit allen echten Sorgen immer zu mir kommen, für die er auch wirklich einen Lösungsvorschlag wünscht.

Tipp 6:

Nicht nur der Interessent prüft Ihr Angebot, sondern auch Sie prüfen den Interessenten. Sie entscheiden, mit wem Sie sich umgeben möchten. Wenn irgendetwas an einem Gespräch für Sie komisch ist oder übermäßig Energie kostet, haben Sie jederzeit die Freiheit, diesen Menschen einfach nicht als Stammkunden oder Berater in Ihrer Erstlinie zu akzeptieren.

Tipp 7:

Scheuen Sie sich nicht, sich zu entschuldigen. Sollte Ihnen selbst ein Fehler im Gespräch unterlaufen oder sollten Sie selbst während eines Gesprächs unabsichtlich in ein Fettnäpfchen treten, fällt Ihnen kein Stein aus der Krone, wenn Sie einfach sagen »Das tut mir jetzt leid«.

Wann immer Sie es mit Einwänden zu tun bekommen, kann es hilfreich sein, sich folgendes vor Augen zu halten:

Zwei Menschen können kein Streitgespräch führen, wenn einer nicht will.

Viel Erfolg beim Finden und Gewinnen und Behalten neuer Stammkunden und Berater und sollten Sie einmal einen Einwand erhalten, der Liste oben nicht vorgekommen ist, teilen Sie das bitte gerne in der Platinum-Berater-Facebook-Gruppe. Sowohl wenn es Ihnen gut gelungen ist, es zu handhaben, oder auch, wenn Sie noch nach Tipps zum Umgang mit diesem speziellen Einwand von anderen Beratern suchen.

Mit lieben Grüßen

Martina Friedinger
Platinum Europe 3-Star Crown



PLATINUM EUROPE
MIT DER NATUR IM REINEN