

## **Modul 3/4 – Bausteine des Erfolgs: Professionelle Einwandbehandlung in allen Kontaktkanälen – Dauer ca. 60 min – Online Seminar mit Diskussion**

**Referent: Vertriebscoach Jochen Acker**

Dieses Modul richtet sich an Fachberaterinnen und, die ihre Gesprächsführung optimieren und Einwände sicher, souverän und zielorientiert behandeln möchten – egal ob auf der Hundewiese, am Promotionstand, beim Festessen oder am Telefon.

### **Zielsetzung des Moduls**

Teilnehmer werden befähigt, Einwände nicht als Hindernis, sondern als Einladung zu verstehen, den tatsächlichen Bedarf zu klären und eine langfristige Kundenbeziehung aufzubauen. Das Modul vermittelt strukturierte Techniken, sofort nutzbare Formulierungen und praxisnahe Szenarien.

### **Inhalte des Moduls**

#### **1. Grundlagen der professionellen Einwandbehandlung**

- Unterschied zwischen Vorwand und echtem Einwand
- Psychologie des Kunden: Warum entstehen Einwände?
- Leitfaden: Anerkennen – Verstehen – Klären – Lösen
- Souveräner Umgang mit Skepsis und Ablehnung

#### **2. Einwandbehandlung nach Kontaktkanal**

##### **Hundewiese (lockeres Erstgespräch)**

- Typische Einwände: „Wir sind zufrieden mit unserem Futter“, „Keine Zeit“
- Gesprächsöffnung und weiche Übergänge
- Nutzenfokussierte Kurzantworten ohne Verkaufsdruck

##### **Promotionstand / Messestand**

- Schnelle Kontaktaufnahme bei hoher Frequenz
- Umgang mit „Ich möchte nur schauen“, „Ich kenne das schon“, „Kein Interesse“
- Wie man trotz kurzer Gesprächsdauer Vertrauen schafft
- Strukturierter Gesprächsabschluss (Lead-Sicherung!)

##### **Festessen / Kunden-Event**

- Einwände im Gruppenkontext professionell moderieren
- Umgang mit dominanten Gästen oder skeptischen Meinungsführern

- Harmonische Balance zwischen Information und Verkaufspsychologie

### **Telefonverkauf / Nachbetreuung**

- Typische Einwände: Preis, Liefermengen, Wiederbestellung
- Einwände durch aktives Zuhören entschärfen
- Gesprächsführung für Abschluss, Reaktivierung und Bindung
- Professionelle Reaktion auf „Ich überlege es mir...“

### **Lieferservice / bestehende Kunden**

- Einwände rund um Futterwechsel, Lieferintervalle, Verträglichkeit
- Proaktive Servicekommunikation: Wie man Probleme löst, bevor sie entstehen
- Kundenbindung durch kompetente Betreuung nach dem Kauf

### **3. Werkzeuge & Best Practices**

- Universal-Formulierungen für alle Einwandsituationen
- Checkliste: Häufigste Einwände + optimale Antworten
- Strategien zur Stressreduktion in herausfordernden Situationen

### **Nutzen für Teilnehmende**

- Hohe Sicherheit in jeder Gesprächssituation
- Effektive Reaktion auf kritische Einwände – ohne Druck oder Unsicherheit
- Bessere Abschlussquote bei Neukunden
- Nachhaltigere Kundenbindung durch professionelle Betreuung
- **Klarer Methodenbaukasten**, der sofort in der Praxis funktioniert