

Ja, und ...

Liebe Leserin, lieber Leser,

Wenn Ihnen jemand sagt: „Ihr Preis ist aber hoch“ und Sie sagen „Ist er nicht“, dann widersprechen Sie demjenigen und fordern ihn quasi auf, seine Meinung zu vertreten und zu begründen. Und genau das wird derjenige auch tun. Ist es das, was wir wollen?

Die Kunst ist es doch, so zu kommunizieren, dass wir dem Kunden nicht widersprechen. Welche Möglichkeiten haben Sie da? Sie haben zum Beispiel die Möglichkeit zu sagen:

„Ja, das ist richtig viel Geld (Die gleiche Formulierung etwas abgeschwächt wiederholen), und ich sage Ihnen gerne, was Sie davon haben, warum das aus unserer Sicht gerechtfertigt ist. Wenn Sie das jetzt kurz erklärt bekommen und Sie finden es gut, dann machen wir das, und wenn Sie das nicht gut finden, dann passen wir beide halt nicht zusammen. Ist das für Sie okay?“

Der Kunde wird Ja sagen und dann können Sie ihm in Ruhe erklären, welche Vorteile er hat. Dann hört der Kunde plötzlich nur noch, was er davon hat und was das für ihn bedeutet. Viele sagen „Ja, ABER überlegen Sie mal ...“ Nach ABER, kommt immer etwas Unangenehmes. Versuchen Sie einmal nach ABER etwas Positives zu formulieren.

Wir merken diese Dinge gar nicht bewusst, nehmen sie aber über das Unterbewusstsein wahr. Wenn Sie, „JA, stimmt

UND ...“ sagen, also mit „UND“ weitermachen und dann anfügen „Da haben Sie Recht und wissen Sie, aus den und den Gründen ...“, dann können Sie doch wunderbar argumentieren. Das Wichtige für Sie ist: Widersprechen Sie Ihren Kunden nicht!

Wenn einer sagt „Ich habe keine Zeit“, dann können Sie doch nicht sagen „Das ist aber so wichtig, dafür müssen Sie sich Zeit nehmen.“ Dann müssen Sie sagen „Ja, das kann ich gut verstehen, was halten Sie davon, wenn wir trotzdem einen Termin ausmachen? Denn das Thema ist so wichtig und Sie werden schon nach kurzer Zeit sehen, was Sie davon haben.“ Bitte nie widersprechen, umgehen Sie den Widerspruch! Löschen Sie das „ABER“ von Ihrer Festplatte, aus Ihrem aktiven Wortschatz und ersetzen Sie es durch „Ja, stimmt, UND Sie werden sehen ...“ und machen einfach weiter.

Probieren Sie es aus! Sie können dem Kunden immer erst einmal Recht geben oder ihn bestätigen: „Ja, stimmt, OK, kann man so sehen, da haben Sie recht, ...“ UND dann drehen wir das um mit „UND“.

Das klappt super, kein Mensch durchschaut es, aber die Wirkung ist genial.

Viel Spaß beim Ausprobieren



Ihr Mark Remscheidt

VERKAUFS-KOLUMNE VON MARK REMSCHEIDT

In dieser Kolumne von Verkaufstrainer Mark Remscheidt finden Sie regelmäßig Tipps, neue Ideen und Anregungen für engagierte Vermarkter.



