

## Einwandbehandlung in der Terminvereinbarung - Verkauf

### „Um welche Firma handelt es sich?“

- ❖ Die Firma, um die es geht, ist die ERGO, aber keine Angst, mit dem klassischen Versicherungsgeschäft haben wir nichts zu tun.
- ❖ Die Firma, für die ich tätig bin, ist die EBV AG, eine Tochtergesellschaft der ERGO Group, aber keine Angst, mit dem klassischen Versicherungsgeschäft haben wir nichts zu tun.

### „Um was geht es?“

- ❖ Es geht darum, ...
  - a) ... wie Sie Ihre **Ziele & Wünsche** in die Tat umsetzen können.
  - b) ... wie Sie ohne Hindernisse Ihre **Pläne für die Zukunft** in die Tat umsetzen können.
  - c) ... wie Sie **Steuern sparen** können.
  - d) ... wie Sie sich **Geld vom Finanzamt zurückholen** können.
  - e) ... wie Sie alle **Fördermittel vom Staat ausschöpfen** können.
  - f) ... wie Sie Ihr **Einkommen** (mit Unterstützung Ihres Arbeitgebers & des Staates) **sichern** können.
  - g) ... wie Sie **Jahre, wirklich Jahre, Ihrer Arbeitszeit einsparen** können.

### auf Empfehlung:

- ❖ Es geht um eine Form, Geld und Steuern zu sparen. Das ist auch der Grund, warum mich [Empfehlungsgeber] bat, Sie ebenfalls darüber zu informieren.
- Wann passt es Ihnen denn grundsätzlich besser, Anfang oder Ende der Woche?

### ODER alte Schule

- ❖ Es geht um Geld/Geldmehrung und wie Sie mit staatlicher Unterstützung Steuern sparen können.
- Dabei gibt es interessante Möglichkeiten, die ich Ihnen gerne zeigen möchte.
- Die grundsätzliche Frage ist, wann passt es Ihnen am besten, Anfang oder Ende der Woche?

### „Können Sie mir nicht ein bisschen mehr sagen?“

- ❖ Ich könnte Ihnen mehr sagen, aber es fällt mir verdammt schwer, Ihnen eine Information in zwei bis drei Minuten am Telefon zu geben, wozu ich im Grunde eine ganze Stunde brauche.
- Und ich kann mir nicht vorstellen, Herr / Frau ..., dass Sie eine Person sind, die sich mit Halbheiten zufrieden gibt, sondern das Ganze will.
- Und genau dieses Ganze möchte ich Ihnen auch vorstellen.
- Wann passt es Ihnen besser, Anfang oder Ende der Woche?

### „Können Sie mir nicht trotzdem mehr sagen?“

- ❖ Lieber Kunde, kennen Sie Coca Cola? - JA
- Das haben Sie mit Sicherheit schonmal getrunken, also haben Sie eine Vorstellung über Geschmack, Aussehen und so weiter...
- Stellen Sie sich mal vor, ich hätte Ihnen das Produkt Coca Cola zu verkaufen.

- Ich könnte jetzt hingehen und sagen, Coca Cola ist eine Flüssigkeit, es ist braun/durchsichtig, kohlensäurehaltig, ich könnte Ihnen die chemische Formel geben, Ihnen erzählen, in welche Flaschen und Dosen es verpackt wird, dass es pur getrunken wird, dass es mit Alkohol getrunken wird, dass es koffeinfrei gibt oder kalorienarme.
- Wenn ich Ihnen das alles erkläre ... eine Frage: Wüssten Sie dann, wie das schmeckt? Mit Sicherheit nicht. Aber wenn ich bei Ihnen vorbeikomme und Ihnen einen Schluck anbiete, dann wissen Sie mit Sicherheit, wie Coca Cola schmeckt.
- Und das, was ich machen möchte, ist Ihnen einen Schluck anzubieten ...

### „Muss ich was unterschreiben?“

- ❖ Mir geht es darum, Ihnen wichtige Informationen zu geben.
- Was Sie mit diesen Informationen im Nachgang machen, ist Ihre Entscheidung.

### „Ich habe kein Interesse!“

- ❖ Danke für Ihre Ehrlichkeit, Sie wissen ja auch noch gar nicht, um was es geht.
- Sie sind doch sicher auch der Meinung, dass man erst dann Interesse an etwas haben kann, wenn man weiß, um was es geht, oder?
- Und letztlich entscheiden doch ausschließlich Sie selbst, ob es für Sie nützlich ist oder nicht.
- Bisher waren alle, die diese Informationen bekamen, dankbar.
- Wann setzen wir uns also mal eine Stunde zusammen, ... ?
  
- ❖ Dann unterhalten wir uns nur über Themen, die Sie interessieren.
- a) Welche Themen interessieren Sie?
- b) Was muss ich Ihnen denn bieten, damit Sie Interesse bekommen?
- Mal angenommen, ..., können wir uns dann mal kennenlernen?
  
- ❖ Das versteh ich gut. Sie wissen ja auch noch gar nicht, an was Sie Interesse haben sollten.
- Nur eine Frage, wann lassen sich besser Entscheidungen treffen, bevor man Informationen erhalten hat oder danach?
- Mir geht es lediglich darum, Ihnen wichtige Informationen zu geben. Was Sie dann damit anfangen, ist Ihre Entscheidung.

### ODER alte Schule

- ❖ Herr/Frau ... habe ich Sie richtig verstanden, Sie interessieren sich nicht für Geld? - „Nö!“
- Wenn Sie in einer Höhle wohnen würden, Holz sammeln und damit Feuer machen, um sich zu wärmen, wenn Sie sich aus Ästen Pfeil und Bogen basteln und damit Tiere erlegen, damit Sie sich von deren Fleisch ernähren und aus deren Fell Klamotten machen und auf Feldern draußen Getreide säen, ernten und sich davon selbst ernähren, dann wären Sie ein Selbstversorger, dann bräuchten Sie kein Geld.
- Nur jedes Mal, wenn wir Leistungen anderer Menschen in Anspruch nehmen, dann müssen wir mit barem Geld bezahlen.
- Ich kann mir nicht vorstellen, dass Sie alles im Leben selbst machen wollen, dass Sie Selbstversorger sein wollen und dass Sie keine Leistung anderer Menschen in Anspruch nehmen wollen.

- Das Programm, was ich Ihnen zeigen möchte, versetzt Sie in die Lage, immer mehr Leistungen anderer Menschen in Anspruch zu nehmen, sodass Sie immer mehr Freizeit haben und diese Freizeit in Zukunft auch dementsprechend genießen zu können.
- Also wann passt es Ihnen besser, Anfang oder Ende der Woche?

#### „Ich habe keine Zeit!“

- ❖ Sie sind sicher sehr beschäftigt und arbeiten bestimmt hart für Ihr Geld. Daher sind Sie sicherlich auch der Meinung, dass es manchmal sinnvoller ist, eine Stunde über Geld nachzudenken (/ zu reden), als den ganzen Tag dafür zu schuften, oder?
- Ich komme Ihnen entgegen. Wir unterhalten uns 10 Minuten und dann entscheiden Sie, ob wir unser Gespräch ausdehnen.
- ❖ Das trifft ich gut. Dann ist es sicher auch in Ihrem Interesse, keine stundenlangen Präsentationen zu veranstalten, sondern in einem kurzen Kennenlerngespräch zu klären, inwieweit eine Zusammenarbeit für beide Seiten von Vorteil ist.

#### „Ich habe schon alles, ich bin gut versorgt!“

##### am Anfang bei Bekannten:

- ❖ Das finde ich gut, da kennst du dich ja schon besser aus als andere und stellst auch qualifiziertere Fragen. Dadurch kann ich sogar noch mehr lernen.
- ❖ Das freut mich sehr! (Lob)
- Was haben Sie denn schon?
- Haben Sie schon alle Fördermittel vom Staat abgerufen?
- Wieviel bekommen Sie denn an Rente?
- Wollen Sie bis 67 arbeiten oder früher in Rente gehen?
- Mal angenommen ...

#### ODER

- ❖ Sehr schön! Dann kann das Gespräch nur auf zwei Arten enden.
- Entweder es zeigt sich, dass Sie doch nicht so versorgt sind, wie Sie es sich wünschen oder Sie bekommen nochmal eine Bestätigung, dass Sie bestens versorgt sind.
- Beides ist doch positiv, oder?
- ❖ Das ist prima! Was kann im schlimmsten Fall passieren, wenn wir uns 20 Minuten unterhalten und schauen, ob es noch Einsparpotenzial gibt?

#### „Ich bin zufrieden!“

- ❖ Das finde ich gut, denn Zufriedenheit ist wichtig.
- Also müssen Sie mit mir und unserer Arbeitsweise mindestens genauso zufrieden sein, damit sich ein Gespräch für Sie lohnt, richtig?
- Wann machen Sie sich darüber ein eigenes Bild, Anfang oder Ende der Woche?

### „Ich habe schon jemanden, der sich darum kümmert!“

- ❖ Sie möchten also, dass wenn Sie sich schon mit mir unterhalten, unser Service mindestens genauso gut ist, wie bei Ihrem jetzigen Ansprechpartner, richtig?
- ❖ Sehr schön, da haben Sie vielen Menschen etwas voraus. (Lob)
- Ich gehe davon aus, Sie sind ein kritischer Verbraucher. Daher ist eine unabhängige Zweitmeinung doch sicherlich interessant, richtig?
- Entweder es zeigt sich, dass Sie doch nicht so versorgt sind, wie Sie es sich wünschen oder Sie bekommen nochmal eine Bestätigung, dass Sie bestens versorgt sind.
- Beides ist doch positiv, oder?

### „Ich habe kein Geld!“

- ❖ Genau deswegen sollten wir uns einmal zusammensetzen!
- **Job anbieten**
- ❖ Genau das ist ja der Grund, weshalb ich anrufe. Ich will Ihnen zeigen, wo Sie Geld einsparen können bzw. wie Sie zusätzliches Geld verdienen können.
- Wie klingt das für Sie?
- ❖ Ich kann Ihnen zeigen, wie Sie mit geringem Aufwand zu einer größeren Geldsumme kommen.
- ❖ Ich kann Ihnen Möglichkeiten eröffnen, wo der ein oder andere Euro eingespart oder effektiver genutzt werden kann.

### ODER alte Schule

- ❖ Da geht es uns doch allen gleich.
- Wissen Sie, Herr/Frau ..., Leute die tatsächlich kein Geld besitzen, sagen niemals am Telefon, erst recht nicht einem Fremden, dass sie kein Geld haben.
- Die Leute, die hart für ihr Geld arbeiten und sich deswegen sehr, sehr schwer von ihrem Geld trennen können, erzählen immer, dass sie kein Geld hätten.
- Herr/Frau ..., geh ich recht in der Annahme, dass Sie auch hart für Ihr Geld arbeiten und sich deshalb schwer von Ihrem Geld trennen können?

### „Schicken Sie mir doch etwas zu!“

- ❖ Das würde ich gerne machen, allerdings arbeite ich bedarfsorientiert und individuell und ich weiß ja noch gar nicht, was Sie brauchen bzw. was Sie interessiert.
- Daher schlage ich vor, wir unterhalten uns 20 Minuten und Sie entscheiden, ob wir unser Gespräch ausdehnen.

### humorvolle Variante (individuell anpassen):

- ❖ Es tut mir leid, das Infomaterial ist blond, blauäugig und ca. 1,70m groß. Das passt wahrscheinlich nicht in Ihren Briefkasten.
- Also wann können Sie es persönlich entgegennehmen? ☺

**„Ich will erstmal mit dem Empfehlungsgeber sprechen!“**

- ❖ Das ist ja genau der Punkt, weshalb [Empfehlungsgeber] mich gebeten hat, Sie anzurufen. Weil [Empfehlungsgeber] meinte, dass es besser ist, wenn ich Ihnen alles erkläre.
- Wie arbeiten Sie nächste Woche?

Für den Fall, dass die Empfehlung darauf beharrt, ist es wichtig, dass der Empfehlungsgeber immunisiert ist! (... siehe Empfehlungsmarketing I)