

Altersvorsorgeberatung (5/13)

Einwandbehandlung zur Ansprache auf Altersvorsorge

Wenn Sie einen Kunden auf das Thema Altersvorsorge ansprechen, dann sollten Sie auf folgenden Einwand vorbereitet sein.

Kunde: **„Das interessiert mich nicht.“**

Eine einfache Reaktionsmöglichkeit ist in dem Moment, die Aussage des Kunden in einen positiven Zusammenhang umzuinterpretieren.

Führen Sie den Kunden von einer „Will nicht“-Einstellung zu einer „Lohnt es sich“-Frage.

Berater: **„Verstehe ich Sie richtig, dass Sie sich fragen, ob sich ein Gespräch mit mir lohnt?“**

Hand aufs Herz. Wenn wir etwas tun sollen, stellen wir uns (fast) immer die Frage: „Was habe ich davon?“ Genau diese Erkenntnis können Sie auf den Kunden übertragen und zur Einwandbehandlung nutzen.

Probieren Sie es einfach mal aus – Sie werden überrascht sein, wie oft Kunden auf Ihre Frage mit „Ja“ antworten. Nutzen Sie das zur Terminvereinbarung:

Berater: **„Genau deswegen möchte ich unser Konzept ausführlich mit Ihnen besprechen, damit Sie im Anschluss entscheiden können, ob es interessant für Sie ist. Für wann wollen wir einen Gesprächstermin vereinbaren? Ist Ihnen Dienstag, 16 Uhr oder Donnerstag, 17 Uhr lieber?“**

Es ist auch ganz normal, dass Kunden nicht immer ihre wahren Gedanken (also Einwände) äußern, sondern vorgeschobene Argumente (also Vorwände) bringen.

Daher eine ganz einfache Empfehlung: Verstehen Sie Einwände/Vorwände immer als versteckte Frage des Kunden nach dem Nutzen für ihn.

Ein Kunde, der sagt: „Ich habe kein Interesse“, fragt also „Lieber Berater, warum soll ich meine wertvolle Zeit diesem Thema opfern? Zeigen Sie mir meinen Vorteil und ich nehme mir die Zeit!“.

Ein Kunde, der einen Einwand bringt, stellt also die Frage, was er davon hat, wenn er ein Gespräch mit Ihnen führt. Und genau diese Frage gilt es zu beantworten.

Wenn Sie künftig genau hinhören, werden Sie die versteckte Frage heraushören.

Gastautor: Ralf Meyer – Der Bankverkaufstrainer (www.DerBankverkaufstrainer.de)



Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Die weitaus meisten Berater/Verkäufer sind qualitativ hochkompetent. Manchmal fehlt es an einigen nicht unwesentlichen Kleinigkeiten, die den Erfolg/Verkaufsabschluss bestimmen. Dazu gehört auch die Fähigkeit, zwischen den Zeilen dessen, was der Kunde sagt, zu lesen. Probieren Sie einfach beim nächsten Gespräch unseren Tipp aus.