

In 30 Minuten
wissen Sie
mehr!

30 **MINUTEN**

Peter Mohr

Einwand- behandlung

GABAL

Peter Mohr

30 Minuten

Einwandbehandlung

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen
Lektorat: Dr. Sandra Krebs, GABAL Verlag GmbH, Offenbach
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)
Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2013 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

ISBN 978-3-86200-858-2

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- *Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.*
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
1. Gelassen mit Einwänden umgehen	9
Einwände sind Chancen	10
Die Einwandentkräftungs-Matrix	15
We agree to disagree	19
2. Auf der Inhaltsebene argumentieren	25
Die INFO-Technik	26
Die BUMERANG-Technik	29
Die WAAGE-Technik	33
3. Einwände auf der Beziehungsebene jonglieren	39
Die JUDO-Technik	40
Keine Kieselsteine werfen	45
Keine Kieselsteine zurückwerfen	51
4. Einwände systematisch entschärfen	57
Die Einwandvorwegnahme-Technik	58
Trigger-Punkte entschärfen	61
Positive Rahmungen setzen	66

5. Don't get shot –	
Einwände vor Publikum managen	73
Die Wirkung auf das Publikum beachten	74
Den Zeitpunkt der Einwandbehandlung managen	76
Den Umfang der Einwandbehandlung managen	81
Fast Reader	86
Der Autor	92
Weiterführende Literatur	93
Register	94

Vorwort

Gute Ideen, Konzepte und Produkte haben viele. Aber nur wenige verstehen es, mit diesen auch noch dann zu überzeugen, wenn sie mit Einwänden konfrontiert werden. Denn ob Sie von Ihrem Konzept überzeugen können, hängt letztendlich davon ab, ob Sie auch gegen vorgebrachte Einwände bestehen können.

Dieses Buch will Ihnen bei dieser Herausforderung helfen – egal ob Sie im Verkauf oder in anderen Bereichen überzeugen wollen. **Die Gedanken in diesem Buch** erläutere ich zwar vor allem am Beispiel des Verkaufens – aber sie **gelten auch für alle anderen Lebensbereiche**.

Dieses Buch wird Ihnen nicht nur die Angst vor Einwänden nehmen, sondern Ihnen sogar Lust auf den Umgang mit Einwänden machen – denn Einwände sind zugleich große Chancen.

Eine gute Einwandbehandlung setzt einerseits bei einer überzeugenden Argumentation auf der inhaltlichen Ebene an. Andererseits darf man bei der Einwandbehandlung aber nicht die äußerst sensible Beziehungsebene zwischen den Akteuren vergessen. Zu beiden Ebenen werden in diesem Buch wirkungsvolle Techniken dargestellt. Außerdem werden Methoden dargestellt, mit denen Sie Einwänden systematisch deren Schärfe nehmen können. Abschließend wird gezeigt,

wie Sie Einwände vor Publikum souverän managen können.

Ich arbeite seit 1995 als Trainer und Coach im Themenbereich „Rhetorik und Präsentation“. Auf der Basis meiner Erfahrung aus mehr als 1000 Trainings und Coachings habe ich die [wichtigsten Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung praxisnah](#) in diesem Buch zusammengefasst.

Wenn Sie Fragen oder Anregungen zum Thema „Einwandbehandlung“ haben, können Sie sich jederzeit an mich wenden.

Peter Mohr

www.instatik.de



30 MINUTEN

Wissen Sie, warum Einwände viele Chancen und sogar Vorteile mit sich bringen?

Seite 10

Kennen Sie Methoden, mit denen Sie sich gegen Einwände wappnen können?

Seite 15

Ist Ihnen bewusst, dass Sie Einwände gar nicht immer entkräften müssen?

Seite 19

1. Gelassen mit Einwänden umgehen

Einwände werden oft als gefährlich, als bedrohlich oder gar als Angriff wahrgenommen. Dann fällt es schwer, gelassen mit ihnen umzugehen.

In diesem Kapitel lesen Sie, dass Einwände immer auch **Vorteile und sogar Chancen** mit sich bringen. Zudem wird gezeigt, dass man sich gegen Einwände nicht nur emotional, sondern auch inhaltlich wappnen kann. Und Sie werden erkennen, dass man aus einer philosophischen Perspektive heraus gar nicht jeden Einwand entkräften muss.

Mit diesem Wissen sind Sie gewappnet, um deutlich gelassener, motivierter und souveräner mit potenziellen Einwänden umgehen zu können.