

## AUF REKLAMATIONEN VON KUNDEN EINGEHEN

**1** Entscheiden Sie, welche Aussagen auf Beratungsgespräche zutreffen.

- A** Die Körpersprache ist in einem Beratungsgespräch eher unwichtig, es zählt allein der Preis.
- B** Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte man Rückfragen stellen.
- C** Dem Kunden sollte man immer eine ungefähre Lieferzeit nennen, damit man, falls etwas dazwischenkommt, auf der sicheren Seite ist.
- D** Am besten ist es, wenn man dem Kunden alle Funktionen im Detail erklärt und sein Fachwissen durch viele Fachbegriffe zeigt.
- E** Es kann sehr wichtig sein, die Kaufmotive des Kunden zu kennen, denn es kann helfen, das Beratungsgespräch erfolgreich zu führen.

**2** Entscheiden Sie, ob es sich bei den Äußerungen des Kunden um einen Einwand (Kundenwunsch entspricht nicht dem Angebot) oder einen Vorwand (Ausflucht auf ein anderes Gebiet, um den Einwand nicht nennen zu müssen) handelt.

<b>A</b> Ich denke, ich sollte mir die ganze Sache noch mal durch den Kopf gehen lassen.	<b>E</b> Da muss ich erst noch mal meine Familie fragen.
<b>B</b> Meiner Frau ist es aber wichtig, dass wir ein Zimmer mit Meerblick haben.	<b>F</b> Also, die Provence ist im Sommer einfach zu heiß.
<b>C</b> Im von Ihnen vorgeschlagenen Hotel gibt es aber nur Halbpension.	<b>G</b> Ich finde, die Leistungen sind etwas zu teuer.
<b>D</b> Kann ich den Katalog mit nach Hause nehmen und mir die Angebote anschauen?	<b>H</b> Das Hotel kommt nicht infrage, es fehlt der Swimmingpool.

**3** Ordnen Sie die Aussagen (A–F) den Möglichkeiten (1–4) zu, mit denen man auf Kundeneinwände eingehen kann.

- 1 Ja-Aber-Methode
- 2 Vorwegnahme des Kundeneinwands
- 3 Ablenkung/Vertagung
- 4 Konkrete Fragen stellen

- A** Das Auto scheint Ihnen im ersten Moment nicht günstig. Nehmen Sie doch einmal Platz und schauen Sie sich den geräumigen Innenraum an.
- B** Die Stereoanlage ist sicherlich hochpreisig, aber im Moment kann ich Ihnen eine günstige Finanzierung anbieten.
- C** Wenn Ihnen dieses Modell zu groß ist, darf ich Ihnen ein etwas kleineres Modell zeigen?
- D** Vielleicht werden Sie sich fragen, ob eine Reise mit diesem Veranstalter das Richtige für Sie ist. Ich kann Sie beruhigen, denn ich habe nur positive Rückmeldungen zum Veranstalter gehört.
- E** Ein Hybridfahrzeug ist in der Tat teurer als ein „normales“ Auto. Allerdings sparen Sie über die Jahre verteilt sehr viel Benzin, sodass der Mehrpreis nur im Moment hoch scheint.
- F** Sie sagen, dass Sie all die genannten Zusatzleistungen nicht benötigen. Soll ich diese für Sie einmal herausrechnen?

**4** Entscheiden Sie, welche der Aussagen geeignet sind, um auf Einwände eines Kunden zu antworten.

- A** Sie finden kein vergleichbares Modell zu diesem Preis.
- B** Ich weiß, der Preis ist bedeutend, aber ich kann Ihnen leider keinen Rabatt geben, so ist es nun mal.
- C** Sie können auch gern den Testbericht in der letzten „High-tech“ lesen, da steht auch noch mal, dass es sich hier um ein absolutes Spitzengerät handelt.
- D** Sie werden einwenden, dass die Technik im Gerät sehr schnell veraltet. Da haben Sie recht.
- E** Was sollen denn meine Kinder essen?
- F** Das Telefon ist vielleicht nicht das schnellste fürs Surfen, doch schauen Sie sich mal das Design an, da kann kein anderes mithalten.
- G** Darf ich Ihnen zum Vergleich mal das wesentlich teurere Strawberry-Smartphone zeigen?