



EINWÄNDE ALS CHANCE!

Wenn Sie Einwände als Angriff empfinden oder als „Nein“ zu Ihrem Vorschlag oder gar als „Nein“ zur eigenen Person, dann wird jeder Einwand für Sie negativ sein.

Doch Einwände sind Bestandteil jeder Argumentation, da Übereinstimmung meist erst erarbeitet werden muss und Ihnen Einwände Aufschluss geben über die Gedanken Ihrer Gesprächspartnerin und somit über ihre „Landkarte“.

Wenn Sie Einwände nicht ernst nehmen, wird das unangenehme Folgen haben, Ihre Gesprächspartnerin wird Sie von jetzt an nicht mehr verstehen, sie wird an dieser Stelle hängen bleiben oder sie ist gekränkt, weil Sie sie - aus ihrer Sicht - offenbar nicht ernst nehmen oder sie wird sich an diesem Einwand „festbeißen“.

Sehen Sie daher Einwände als etwas Positives, denn ein Einwand ist ein deutliches Signal Ihrer Gesprächspartnerin!

Es geht also darum, mit Einwänden konstruktiv umzugehen. Dafür empfiehlt sich z. B. die **3-A-Methode**:

Akzeptieren - Auflösen - Aufwiegen

1. Akzeptieren

Das bedeutet, dass Sie diesen Einwand ernst nehmen. Sie signalisieren damit Ihrer Gesprächspartnerin, dass es grundsätzlich o. k. ist, so zu denken. Es bedeutet NICHT, dass Sie ihr in der Sache selbst bedingungslos recht geben!

„Ja, ich verstehe diese Bedenken.“

„Stimmt, das ist ein wichtiger Punkt.“

2. Auflösen

Den Einwand „Zu teuer!“ lösen Sie z. B. auf mit: „Wenn wir die Betriebskosten berücksichtigen, ändert sich das Bild.“

Den Einwand „Funktioniert nicht!“ lösen Sie z. B. auf mit: „Für dieses neue Modell haben wir eine Funktionsgarantie.“

3. Aufwiegen

Manchmal gelingt es nicht, einen Einwand aufzulösen - einfach, weil er stimmt.

Kämpfen Sie in diesem Fall nicht dagegen an, sondern bringen Sie weitere Vorteile, die den Einwand aufwiegen:

Den Einwand „Dauert zu lange!“ wiegen Sie beispielsweise auf mit: „Stimmt, wir brauchen 3 Wochen. Dafür haben Sie aber die Gewissheit, ein einwandfreies Verfahren zu bekommen.“

Weitere Möglichkeiten:

* Rückfrage-Methode: „Wie meinen Sie Ihre Bedenken nun genau?“

* Vorwegnahme-Methode: „Vielleicht denken Sie nun, dass... Unsere Auffassung dazu ist...“

* Rückstell-Methode: „Diesen Punkt werden wir noch ausführlich behandeln. Erlauben Sie mir deshalb, dass ich später darauf eingehe!“ (Notiz machen!)

* Offenbarungs-Methode: „Unter welchen Umständen sind Sie bereit, unsere Vorstellungen mit zu tragen?“ (bei besonders hartnäckigen GesprächspartnerInnen)

Die klassische „Ja,aber“-Methode ist nur bedingt zu empfehlen, weil sie leicht in das „Wer ist stärker?“-Spiel abgleitet!