

Souverän mit Kundeneinwänden umgehen

Einige Tipps für IT-Berater und andere Experten

Karin Pape

„Die Kundenwünsche berücksichtigen ist ja gut und schön, aber ich weiß doch genau, welche Lösung für meinen Kunden die Beste ist. Der Kunde sieht das leider nur nicht ein bzw. versteht mich nicht oder will das nicht. Wie bloß kann ich ihn trotzdem von meiner Lösung überzeugen?“ Diese Frage höre ich immer wieder von IT-Beratern und anderen Experten, die dann manchmal leicht verzweifelt klingen, weil sie schwer nachvollziehen können, warum der Kunde die ‚völlig logische‘ oder ‚richtige‘ vorgeschlagene Idee oder Lösung nicht akzeptieren will.

Einwände von Kundenseite können viele Ursachen haben wie mangelnde Fachkenntnis oder der fehlende Glaube, dass die vom Berater vorgeschlagene Lösung in seiner Organisation funktionieren wird. Manchmal weiß der Kunde auch nicht, wie seine Kollegen oder das Management das Thema sehen würden, so dass er Argumente sammelt oder er vertraut dem Berater ganz einfach nicht. Dann hört der Consultant schon einmal Sätze wie „Das geht vielleicht bei anderen, bei uns aber nicht.“ „Wie sicher ist das denn?“ „Das dauert zu lange.“ „Mehr ist nicht möglich?“, was im ungünstigsten Fall beim Berater zu mentalen Blockaden und kurzfristiger Sprachlosigkeit führen kann. Bei ihm kommt innerlich Druck auf: „Was sag ich denn jetzt bloß?? Wie kann ich den nur überzeugen??“ Damit geht die Wahrnehmung der eigenen Souveränität verloren und das Gespräch kann in ein ungutes Fahrwasser geraten.

Dabei sind Einwände in Beratungsgesprächen völlig normal, ja, sogar zu begrüßen. Sie bedeuten, dass sich der Gesprächspartner mit der Materie auseinandersetzt und der Berater auf eventuelle Bedenken reagieren kann.

Zwei innere Merksätze, die für souveränen Umgang mit Einwänden hilfreich sind:

- **„Ich sehe den Einwand als Chance“.**
Der Kunde ist nicht widerspenstig, sondern hat aus seiner Sicht völlig berechnete Bedenken. Gut, dass er sich geäußert hat, so habe ich eine Chance, mit diesen Bedenken umzugehen. Ich bin nicht persönlich gemeint.
- **„Ich bin zuversichtlich und souverän.“**
Ich kenne mich aus. Auch wenn es schwierig wird, wird mir etwas einfallen. Die Quellen für meine Zuversichtlichkeit sind mein Wissen und meine Erfahrung. Ich habe auch schon andere schwierige Situationen gut gemeistert. Falls mir nichts einfällt, kann ich das Thema vertagen.

Das Wichtigste ist es erst einmal, Ruhe zu bewahren und in einer dem Gesprächspartner zugewandten interessierten Haltung zu bleiben.

Folgende generelle Strategie für den Umgang mit Einwänden hat sich bewährt:

1. **Erst einmal nicht argumentieren, sondern zuhören** und ‚quittieren‘, um zu signalisieren, dass Sie den Einwand wahrgenommen haben („mh“, „ach so“, „ich verstehe“, ...).
2. Eine kurze Pause schadet nicht. **Lassen Sie sich Zeit!**
3. **Wiederholen** Sie noch einmal in eigenen Worten, wie Sie den Einwand des Kunden verstanden haben:

„Habe ich Sie richtig verstanden, dass Ihnen ... Sorgen macht?“

„Sie sind sich nicht sicher, ob das für Sie/bei Ihnen...?“

„Wenn ich Ihre Bedenken richtig verstehe...“

„Sie sind skeptisch, weil...“

Manchmal ist es sogar sinnvoll, sich für den Einwand eines Kunden zu bedanken, vor allem, wenn es ein Thema ist, auf das Sie sowieso zu sprechen kommen wollten. „Danke, dass Sie das ansprechen. Da habe ich mich auch schon mit beschäftigt und sehe da folgende Möglichkeit ... “

4. Auf **Bestätigung des Kunden** warten, dass Sie ihn richtig verstanden haben.
5. Gegebenenfalls **Fragen** stellen, um den Einwand noch besser zu verstehen

„Was genau...?“

„Warum ist gerade dieser Punkt für Sie wichtig?“

„Welche Erfahrungen haben Sie denn bisher damit gemacht?“ usw.

6. Erst **argumentieren** wenn Sie glauben, den Kunden richtig verstanden zu haben. Jetzt können Sie besser auf hinter den Einwänden liegende Bedürfnisse eingehen und passende Argumente liefern. Dabei ist es wichtig, verständlich und prägnant zu formulieren und wo möglich Begrifflichkeiten aus der Welt des Gesprächspartners zu nutzen.

Falls Sie spontan gar keine Antworten auf die berechtigten Einwände des Gesprächspartners haben, können Sie dieses auch ausdrücken „Da muss ich mich erst schlau machen.“

Mit dieser Strategie können Sie Ihrem Gesprächspartner verständnisvoll, reflektiert und auf Augenhöhe begegnen, so dass Ihre persönliche Wirkung sich noch weiter verstärken wird.