



KERNSÄTZE EINWAND

1. Puffern:
Stift weg, zuhören, zurücklehnen,
Schultern entspannen, Blickkontakt:
„Da kann ich Sie sehr gut verstehen!“

2. Nachfragen:
„Ich sehe, dass Sie sich mit Ihrer
Entscheidung noch nicht sicher sind.
Was lässt Sie denn noch zögern?“

3. Vorwand beseitigen:
„Gibt es außer ... (Vorwand) noch etwas,
was Sie zögern lässt?“

„Was lässt Sie noch zögern?“

Wenn dann nichts kommt, hilft nur
„im Nebel stochern“:

„Ist es der Preis? Die Investition?
Die Farbe? Sind Sie sich vielleicht un-
sicher, ob es in Ihren Raum passt?“