



## 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?“