

## **Einwänden und Widerständen souverän begegnen**

### **Zuhören, nachfragen, Interesse zeigen**

- Nie widersprechen, streiten, sich rechtfertigen ... Wollen Sie Ihren Gesprächspartner wirklich mit Worten besiegen?
- Entspannen Sie sich, unterstellen Sie das Beste: Im Grunde ist Ihr Gesprächspartner ja schon bereit, sonst würde er nicht nachfassen.
- Noch mehr fragen: Hintergründe, Auswirkungen, emotionale Folgen.

### **Verständnis zeigen**

- Neutrale Würdigung („Ich verstehe, das ist für Sie keine gute Lösung!“), nicht Zustimmung!
- Keine eigenen Erfahrungen einbringen („~~Das kenne ich, habe ich auch schon erlebt!~~“)
- In eigenen Worten zusammenfassen („Verstehe ich Sie richtig? Sie wollen also: ...“)

### **Lösungsansätze erfragen und testen**

- „Lassen Sie uns doch noch einmal klären: Was wäre eine gute Lösung für Sie? Was genau macht für Sie ein gutes Ergebnis aus?“
- Nutzen nachlegen: „Geht es Ihnen nur um ..., oder auch um ...? Unser Vorschlag bedeutet für Sie: .... Ist das gut für Sie?“
- Partner immer wieder einbeziehen, Zustimmung abholen („Nicht wahr? Überzeugt Sie das? Sehen Sie die Vorteile?“) Mehr fragen, nie predigen!
- Einwand oder Vorwand? Der Test: „Angenommen, wir lösen das, ...“

### **Haltung!**

- Sprechen Sie kurz, klar, konkret, ruhig!
- Mit erhobenem Kopf und gespanntem Körper, Blickkontakt, ruhiger Stimme.
- Souveräne Reaktion: Zuerst einmal sagen Sie bei ersten Einwänden wie „Das kommt nicht in Frage!“ nichts, sondern: ruhige gerade Körperhaltung, „Hmm!“
- Starke Pause: Zählen Sie innerlich von 10 rückwärts auf null. Dabei weiter eine aufrechte Körperhaltung. Keine Verlegenheitsbewegungen, die Hände ruhig. Sie bleiben cool, Ihr Gesprächspartner ist jetzt am Zug.

### **Zugeständnisse**

- Niemals Zugeständnisse ohne Gegenleistung! Ihr Partner wird ansonsten denken, da gehe wohl noch mehr.
- „Wenn Sie ..., dann wir ...“ Ihre Bedingung nennen Sie am besten vor dem Zugeständnis.