

Umgang mit dem JAIN des Kunden

Ein **JAIN** beinhaltet sowohl ein **JA** als auch ein **NEIN**!

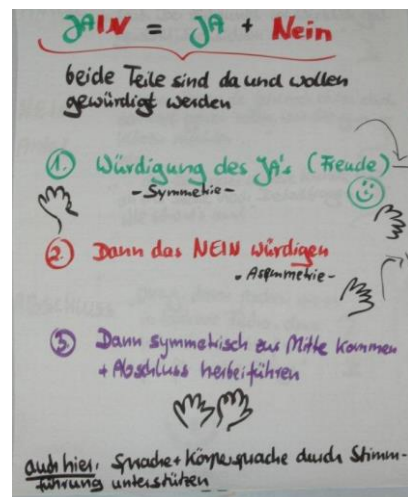
Die Körpersprache und die Stimme übt auf uns eine größere Wirkung aus als die Sprache. Sagt der Kunde JA, drückt aber körpersprachlich und stimmlich das NEIN aus, interpretieren wir in erster Linie aus der Botschaft das NEIN!

Wir reagieren deswegen impulsiv in erster Linie auch nur auf das NEIN: „Was stört Sie noch?“ oder „Welche Fragen haben Sie noch?“

Handelt es sich bei dem Kunden jedoch um einen Zauderer, um jemanden, der nur ungern Entscheidungen fällt und die 100%ige Sicherheit sucht, fällt diesem an der Stelle weder Antwort noch Frage ein, er wird noch unsicherer. Er wird versuchen zu „fliehen“, also den Rückzug anzutreten. Eine typische Aussage ist z.B.: „Ich muss da noch mal drüber nachdenken!“.

Steige ich als Verkäufer im umgekehrten Fall jedoch nur auf das JA ein, dann fühlt sich der Kunde überrannt und entwickelt nach dem Abschluss eine beziehungsschädliche Kauf-Reue.

Somit lautet die Empfehlung, beides zu würdigen!



Zu allererst wird der JA-Anteil gewürdigt und gestärkt!

- mit einem freudestrahlendem Gesicht
- verbunden mit Körperenergie
- und in symmetrischer Körperhaltung!

„Das freut mich, dass Sie sich dafür entscheiden! Ich halte es auch für eine sehr gute Sache!“

„Schön, dass Sie sich hierfür entscheiden! Der Zeitpunkt ist auch hervorragend gewählt!“

„Klasse! Ich gratuliere Ihnen zur richtigen Entscheidung! So erreichen Sie ...!“

„Gut! Damit sichern Sie sich ...!“

Und erst dann wird der NEIN-Anteil herausgekitzelt!

- mit kunstvoll vager Sprache (denn vielleicht ist ja gar nichts unklar und das Stärken des JA´s hat bereits gereicht)
- in flirtiver asymmetrischer Körperhaltung

„... der eine oder andere Kunde hat an dieser Stelle manchmal noch `ne Frage ...“

„... für den Fall, dass es da noch ein Detail zu klären gäbe, sollten wir das jetzt tun ...“

„... und wenn Ihnen da noch etwas durch den Kopf gehen sollte, was Sie gern klären möchten .../ ... was wir noch berücksichtigen sollten ...“

„... fallen Ihnen noch Details ein, die wir noch beleuchten sollten?“

Wurde das JA und das NEIN gewürdigt und die möglichen Hindernisse geklärt, kann nun mit Energie der Abschluss eingeleitet werden.

Wenn der Kunde das JA/IN in Worte fasst, wie z.B.: „Ich weiß noch nicht ...!“ (realistischere Variante)

- **Auch dann braucht der Kunde erst einmal Bestätigung für den JA-Anteil, bevor ich auf den NEIN-Anteil gehe. Jedoch erst nach einem kleinen Intro:**

„Ich entnehme Ihren Worten ein bisschen JA und ein bisschen NEIN. Ich persönlich halte das Angebot für eine sehr gute Wahl, weil Ihnen ... wichtig ist/ es Ihnen auf ... ankommt!! Doch sofern wir noch das eine oder andere Detail beleuchten sollten, können wir das gerne tun.“

„Es schlagen also noch zwei Herzen in Ihrer Brust – ein bisschen JA und ein bisschen NEIN. Lassen Sie uns mal das Ganze betrachten! Ihnen sind folgende Punkte wichtig (visualisieren!) ... Das erfüllt das Angebot meines Erachtens sehr gut! Was lässt Sie noch zögern?“