

# SCHOOL-SCOUT.DE

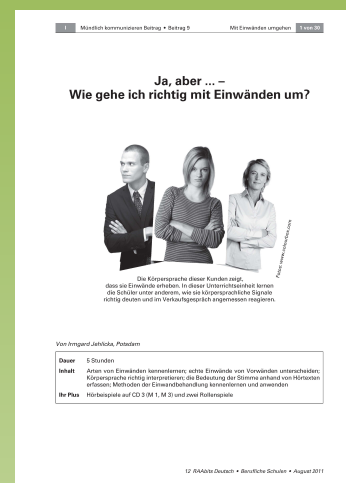
Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus:

*Ja, aber...*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)



# Ja, aber ... – Wie gehe ich richtig mit Einwänden um?



Fotos: [www.colourbox.com](http://www.colourbox.com)

Die Körpersprache dieser Kunden zeigt, dass sie Einwände erheben. In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schüler unter anderem, wie sie körpersprachliche Signale richtig deuten und im Verkaufsgespräch angemessen reagieren.

*Von Irmgard Jehlicka, Potsdam*

<b>Dauer</b>	5 Stunden
<b>Inhalt</b>	Arten von Einwänden kennenlernen; echte Einwände von Vorwänden unterscheiden; Körpersprache richtig interpretieren; die Bedeutung der Stimme anhand von Hörtexten erfassen; Methoden der Einwandbehandlung kennenlernen und anwenden
<b>Ihr Plus</b>	Hörbeispiele auf CD 3 (M 1, M 3) und zwei Rollenspiele

## *Fachliche Hinweise*

### *Warum äußern Kunden Einwände?*

Kunden möchten das Produkt kaufen, das ihre Bedürfnisse am besten befriedigt. Für sie ist ein Kauf immer eine Entscheidung, die mit finanziellen „Opfern“ verbunden ist. Für diese „Opfer“ erwarten sie eine optimale Gegenleistung. Sind die Kunden vom Angebot nicht überzeugt, äußern sie Bedenken gegen das Produkt oder dessen Eigenschaften oder fordern mehr Informationen über dessen Nutzen. Man spricht dann von **Einwänden**. Sie zeigen dem Verkäufer, dass er die Wünsche des Kunden bisher (noch) nicht ermitteln und ihn entsprechend beraten konnte.

### *Echte Einwände von Vorwänden unterscheiden*

Erfahrene Verkäufer wissen, dass sie die Einwände des Kunden genau analysieren müssen. Nur dann können sie in ihrer Beratung die Wünsche der Kunden richtig erfassen, die Kunden entsprechend informieren und sie schließlich vom Kauf des Produktes überzeugen.

Der Verkäufer muss jedoch echte Einwände von Vorwänden, also vorgeschobenen Einwänden, unterscheiden können.

Äußert der Kunde **echte Einwände**, hat er eine Kaufabsicht, möchte aber weitere Informationen zum Produkt haben oder wissen, ob der Preis gerechtfertigt ist.

Bringt der Kunde **Vorwände** an, hat er keine Kaufabsicht und der Verkäufer kann nicht dagegen argumentieren. Im letzteren Fall möchte der Kunde ohne „Gesichtsverlust“ das Geschäft verlassen oder die Verhandlung beenden.

### *Mit den richtigen Methoden auf Einwände reagieren*

Um Einwände zu entkräften, kann man unterschiedliche Methoden anwenden. In diesem Beitrag lernen die Schülerinnen und Schüler folgende Methoden kennen:

- **Fragemethode:** Man bittet den Kunden, seine Vorstellungen oder Erwartungen zu verdeutlichen.
- **Ja-aber-Methode:** Man stimmt dem Einwand des Kunden zu, stellt aber einen anderen Aspekt des Produktes heraus, der dem Kunden nicht bewusst war.
- **Vergleichsmethode:** Man vergleicht das Produkt mit anderen Produkten, um dessen Vorteile herauszustellen.
- **Bumerangmethode:** Man erklärt dem Kunden, warum der von ihm geäußerte Einwand in Wirklichkeit ein Vorteil ist.

## *Didaktisch-methodische Hinweise*

In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schülerinnen und Schüler die Rolle von Einwänden im Verkaufsgespräch kennen. Sie erfahren, welche Formen von Einwänden es gibt, wie Kunden Einwände äußern und wie sie als Verkäufer angemessen darauf reagieren können. Dabei lernen sie, dass sie als ganze Verkäuferpersönlichkeit gefordert sind. Sie erkennen, welche Bedeutung ihr verbales und ihr nonverbales Verhalten (Stimme, Sprechweise, Mimik, Gestik, Körperhaltung) haben.

Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten sich die Inhalte eigenständig, wenden das Gelernte in Rollenspielen an und analysieren Hörbeispiele, die auf der beiliegenden CD 3 angeboten werden.

## Stundenverlauf

<b>Stunde 1</b>	<b>Einwand oder Vorwand? – Arten von Einwänden unterscheiden</b>
<b>Intention</b>	Die Schülerinnen und Schüler lernen, welche Arten von Einwänden es gibt und wie man Einwände von Vorwänden unterscheidet.
<b>Materialien M 1–M 2</b>	<p><b>M 1</b> schult das Zuhören. Die Lernenden hören acht Audiosequenzen, die sich auf der beiliegenden <b>CD 3</b> befinden. Sie stellen fest, worüber sich die Kunden beschwerten, und vergleichen die Einwände miteinander.</p> <p>Im Schaubild in <b>M 2</b> fassen die Schülerinnen und Schüler zusammen, was echte Einwände von Vorwänden unterscheidet und verstehen, was der Kunde mit seinem Einwand erreichen möchte.</p>
<b>Stunde 2</b>	<b>Mimik, Gestik, Stimme – wie der Körper spricht</b>
<b>Intention</b>	Die Jugendlichen lernen, wie man Stimme und Körpersprache richtig interpretiert.
<b>Materialien M 3–M 5</b>	<p>In <b>M 3</b> hören die Schülerinnen und Schüler wiederholt die Hörbeispiele aus <b>M 1</b>, beschreiben die Sprechweisen und analysieren, welchen Eindruck die Sprecher bei ihnen hinterlassen.</p> <p>In <b>M 4</b> wenden sich die Lernenden der Körpersprache zu. Auf der Folie sind sechs Fotos mit Menschen abgebildet, deren Körpersprache die Schülerinnen und Schüler analysieren. Im Anschluss daran listen sie auf, welche körpersprachlichen Signale eine Kaufabsicht andeuten und welche nicht.</p> <p><b>M 5</b> ist eine Vertiefung zu <b>M 4</b>. Die Lernenden ordnen Bilder Personen zu und begründen, warum der körpersprachliche Ausdruck zur jeweiligen Szene passt.</p>
<b>Stunde 3/4</b>	<b>Wie reagiert man bei Einwänden? – Methoden kennenlernen</b>
<b>Intention</b>	Die Schülerinnen und Schüler lernen verschiedene Methoden der Einwandbehandlung kennen und setzen diese ein.
<b>Materialien M 6–M 8</b>	<p>In <b>M 6</b> sind alle Methoden zusammengefasst. In Partnerarbeit erklären sich die Lernenden gegenseitig die Methoden.</p> <p>Im Arbeitsblatt <b>M 7</b> wenden die Schülerinnen und Schüler die Methoden an, indem sie zu den bereits in <b>M 1</b> und <b>M 3</b> gehörten Einwänden Antworten formulieren.</p> <p>Das Informationsblatt <b>M 8</b> fasst die wichtigsten Verhaltensregeln zusammen. Außerdem erarbeiten die Lernenden anhand einer Karikatur, wie wichtig ein sicheres Auftreten, eine deutliche Körpersprache und das Vermeiden von Füllwörtern sind.</p>
<b>Stunde 5</b>	<b>Einwände richtig beheben – Rollenspiele</b>
<b>Intention</b>	Die Schülerinnen und Schüler setzen die erarbeiteten Methoden sowie ihre Körpersprache in Rollenspielen ein.
<b>Materialien M 9–M 11</b>	<p><b>M 9</b> ist ein Zickzack-Dialog. Anhand der Vorgaben erarbeiten die Lernenden in Partnerarbeit einen Dialog und führen diesen vor der Klasse auf.</p> <p>In <b>M 10</b> sind Rollenkarten vorgegeben. Dieses Rollenspiel ist anspruchsvoller, da die Schülerinnen und Schüler ohne Vorbereitungszeit den Dialog präsentieren.</p> <p><b>M 11</b> ist ein Beobachtungsbogen, mit dem die Lernenden die Rollenspiele in <b>M 9</b> und <b>M 10</b> bewerten können.</p>

**Lernkontrolle**

**M 12** ist ein Vorschlag für eine Klausur. Zunächst werden wichtige Inhalte zu den Themen „Einwände“ und „Methoden der Einwandbehandlung“ abgefragt. Anschließend schlüpfen die Lernenden in die Rolle eines Verkäufers und formulieren zu einer vorgegebenen Situation einen Text.

*Materialübersicht***Stunde 1 Einwand oder Vorwand? – Arten von Einwänden unterscheiden**

- M 1 (Ab) „Alles schön und gut, aber ...“ – Wie reagieren diese Kunden?  
 M 2 (Sb) Echt oder vorgeschoben? – Arten von Einwänden unterscheiden

**Stunde 2 Mimik, Gestik, Stimme – wie der Körper spricht**

- M 3 (Ab) Sachlich, freundlich, zögerlich – was sagt uns die Stimme?  
 M 4 (Fo) Was sagt die Körpersprache des Kunden?  
 M 5 (Tx) Der Körper „spricht“ immer mit – Körpersprache interpretieren

**Stunde 3/4 Wie reagiert man bei Einwänden? – Methoden kennenlernen**

- M 6 (Tx) Frage oder Bumerang? – Verschiedene Methoden kennenlernen  
 M 7 (Ab) Einwände beheben – welche Methode ist die beste?  
 M 8 (Tx) Sicher zum Erfolg – Tipps für ein gelungenes Verkaufsgespräch

**Stunde 5 Einwände richtig beheben – Rollenspiele**

- M 9 (Sp) Auf jeden Einwand richtig reagieren – ein Rollenspiel  
 M 10 (Sp) Mit Einwänden richtig umgehen – ein Rollenspiel  
 M 11 (Ab) Mit Einwänden richtig umgehen – Beobachtungsbogen zum Rollenspiel

**Lernkontrolle**

- M 12 (Lk) Einwände analysieren, bewerten und behandeln – Vorschlag für eine Klausur

**Minimalplan**

Haben Sie nur drei Stunden für diese Unterrichtseinheit zur Verfügung? Dann verwenden Sie folgende Materialien:

- |            |  |                      |
|------------|--|----------------------|
| Stunde 1   | Einwände von Vorwänden unterscheiden             | <b>M 1, M 2</b>      |
| Stunde 2/3 | Auf Einwände mit der richtigen Methode reagieren | <b>M 6, M 7, M 8</b> |

### Erläuterung (M 1)

Die Hörtexte zu M 1 finden Sie auf der beiliegenden CD 3. Spielen Sie den Schülern die Sequenzen 1 bis 8 vor und machen Sie nach jeder Sequenz eine einminütige Pause. Weisen Sie die Lernenden darauf hin, dass sie nur die Reaktionen der Kunden hören, nicht die Aussagen des Verkäufers. So können sie sich besser auf die Aussagen der Kunden konzentrieren.

Mit der ersten Aufgabe wird die Zuhörfähigkeit der Schüler geschult. Sie sollen das Gehörte mit eigenen Worten in die Spalte *Was sagt der Kunde?* eintragen. In der zweiten Aufgabe geht es darum, den Einwand des Kunden genauer zu beschreiben (*Was möchte der Kunde?*).

**Zu Aufgabe 1 und 2:** Die Tabelle kann wie folgt ausgefüllt werden:

	Was sagt der Kunde?	Was möchte der Kunde?
<b>Verkaufsgespräch 1</b>	Verkäufer hat das Produkt erklärt. Kunde stellt fest, dass er mit der Kamera viel machen kann. Aber der Preis (499 Euro) scheint ihm trotzdem zu hoch.	Der Kunde möchte wissen, wodurch der relativ hohe Preis gerechtfertigt ist.
<b>Verkaufsgespräch 2</b>	Kunde will wissen, ob er die Tasche als Handgepäck ins Flugzeug mitnehmen kann. Kunde nimmt Verkäufer nicht ernst, weil er in der Ausbildung ist. Kunde möchte, dass er einen Kollegen holt.	Der Kunde möchte von einem qualifizierten Verkäufer beraten werden.
<b>Verkaufsgespräch 3</b>	Die Kaffeemaschine kann nicht das, was der Kunde will.	Der Kunde wünscht ein Alternativangebot.
<b>Verkaufsgespräch 4</b>	Kunde fragt, warum eine 500-MB-Flatrate nur doppelt so teuer ist wie eine 50-MB-Internetflatrate und warum er die 50-MB-Flatrate nehmen soll.	Der Kunde will genauere Informationen über den Nutzen des Angebotes.
<b>Verkaufsgespräch 5</b>	Kunde sagt, dass er ein neues Tor für ein paar hundert Euro kaufen muss, weil es das Schloss für 20 Euro nicht mehr gibt. Er kritisiert den Service.	Der Kunde möchte einen besseren Service.
<b>Verkaufsgespräch 6</b>	Die Kamera gefällt dem Kunden, aber für seine Frau ist sie viel zu kompliziert.	Kunde möchte zunächst mit seiner Frau sprechen.
<b>Verkaufsgespräch 7</b>	Kunde wehrt ab und möchte sich nur umschauen.	
<b>Verkaufsgespräch 8</b>	Kunde hat nicht so viel Geld dabei.	Kunde möchte ein andermal wiederkommen.

**Zu Aufgabe 3:** Beim Vergleich der Einwände wird den Schülern auffallen, dass sie auf die ersten fünf Einwände mit Argumenten reagieren können. Bei den letzten drei Einwänden handelt es sich jedoch um Vorwände. In diesen Fällen lassen sich keine Argumente finden, denn der Kunde möchte sich nicht überzeugen lassen.

# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus:

*Ja, aber...*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)

