

**IM ÜBERBLICK**

Die vier Phasen der Quittungsmethode können Ihnen dabei helfen, Einwände zu entkräften:

- Quittungsphase +
- Fragephase +
- Argumentationsphase +
- Aktivierungsphase -
  - Stellen Sie sicher, dass Sie den Einwand tatsächlich entkräften können.
  - Hören Sie sich immer abschließend per Telefon von Ihrem Kunden/ Ihrer Kundin ab.
  - Gehen Sie immer gegenüber dem/der/des, sich selbst, für Ihren Vorschlag entschließen zu haben.

**1. Einwände decodieren****VIDEO LECTURE****TAKE AWAY**

Für jedes Verkaufsgespräch sollten Sie sich die vier Schritte „Quittieren, Fragen, Antworten, Aktivieren“ vergegenwärtigen. Damit gelingt es Ihnen, Einwände Ihrer Kund:innen zu entkräften und die Verhandlung zum erfolgreichen Abschluss zu bringen.

**E-Learning**

# Einwände entkräften

„Nein!“ – heißt nicht immer gleich Nein. Einwände bedeuten nicht gleich Desinteresse bei der Kundschaft, ganz im Gegenteil! Sie können auch Beachtung bedeuten. Um Einwände des Gegenübers erkennen, decodieren und im besten Fall knacken zu können, lernen Sie in diesem E-Learning die zehn häufigsten Einwand-Codes kennen und erfahren, wie man am besten auf diese reagieren kann. Besonders bewährt hat sich hier die Quittungsmethode, welche aus vier Stufen – Quittungsphase, Fragephase, Argumentationsphase, Aktivierungsphase – besteht. Diese wird in diesem Kurs vorgestellt und anhand von Beispielen erläutert.

**Teilnehmer:innenkreis:**  
Für alle Mitarbeiter:innen im Vertriebsaußendienst, Inside Sale und des Key Account Managements

**Lerndauer: ca. 1 Stunde**

**Sprachen:**

**Lernziele**

- ✓ Einwände decodieren
- ✓ Einwände und Vorwände unterscheiden
- ✓ Reaktionsmuster für unterschiedliche Einwände entwickeln
- ✓ Die Quittungsmethode souverän zur Entkräftung von Einwänden einsetzen
- ✓ Die im Berufsalltag vorkommenden Einwände systematisch erfassen und bearbeiten

**Inhalte**

- Die Einwände decodieren
- Einwände entkräften mit der Quittungsmethode
- Die Quittungsmethode in der Praxis

**Infos im Web**[www.haufe-akademie.de/el](http://www.haufe-akademie.de/el)**Lassen Sie sich beraten**Tel. +49 761 595339-10 • [digitales-lernen@haufe-akademie.de](mailto:digitales-lernen@haufe-akademie.de)