

BUSINESS:

NIE WIEDER SPRACHLOS

SCHLAGFERTIGKEIT IST EINE FÄHIGKEIT, die bewundert wird, allerdings schwer zu beherrschen scheint. Gerade im Vertrieb, wo unerwartete Einwände oder kritische Fragen die Regel sind, ist sie entscheidend für den Erfolg.

TEXT: DR. MAGDA BLECKMANN, EXPERTIN FÜR ERFOLGSNETZWERKE

SERIE

*Schlagfertig
Kommunizieren*

TEIL 10



ONLINE-KURS: „IN 21 TAGEN NIE MEHR SPRACHLOS“

Für alle, die ihre Schlagfertigkeit weiterentwickeln möchten, bietet der Online-Kurs „In 21 Tagen nie mehr sprachlos“ eine umfassende Anleitung. Hier werden Techniken und Übungen vermittelt, die helfen, in jeder Situation souverän und charmant zu reagieren – sei es im Vertriebsgespräch, im Meeting oder im Alltag.

**Online-Selbstlernkurs zum Spezialpreis für Sales Agents –
sofort abrufbar nach Bezahlung im Shop.**



Eine schlagfertige Reaktion kann den Unterschied machen – zwischen einem überzeugten Kunden oder einer verlorenen Gelegenheit. Dieser Artikel zeigt, wie man auf schwierige Aussagen souverän, charmant und gezielt reagieren kann.

DIE BEDEUTUNG VON SCHLAGFERTIGKEIT IM VERTRIEB

Vertriebsgespräche verlaufen selten nach einem festen Drehbuch. Kunden äußern Bedenken, stellen kritische Fragen oder machen sogar spitze Bemerkungen wie:

- „Warum ist Ihr Angebot so teuer?“
- „Das bietet mir Ihr Mitbewerber günstiger an!“
- „Das klingt aber ziemlich unglaublich.“

Ohne eine selbstbewusste Antwort läuft man Gefahr, unsicher oder inkompetent zu wirken. Schlagfertigkeit hingegen strahlt Souveränität und Professionalität aus. Sie schafft Vertrauen und hinterlässt einen positiven Eindruck – beides unverzichtbar im Vertrieb.

DER SCHLÜSSEL ZU SCHLAGFERTIGKEIT: DIE DENKPAUSE

Schlagfertigkeit bedeutet nicht, impulsiv zu reagieren. Eine kurze Denkpause kann helfen, die Kontrolle über das Gespräch zu behalten.

Folgende Techniken sind hilfreich:

- Rückfragen stellen: „Das ist ein interessanter Punkt, wie genau meinen Sie das?“
- Humorvolle Ablenkung: „Das ist eine Frage, die ich normalerweise erst nach dem zweiten Kaffee beantworte.“
- Neutral wiederholen: „Wenn ich Sie richtig verstehe, halten Sie den Preis für hoch?“

Diese Methoden geben nicht nur Zeit, eine passende Antwort zu formulieren, sondern zeigen auch, dass man aktiv zu-

hört und ernsthaft auf die Aussage eingehen möchte.

CHARMANTE KONTER ALS TÜRÖFFNER

Charmante Schlagfertigkeit vereint Selbstbewusstsein mit einer Prise Humor. Sie entschärft kritische Situationen und schafft Sympathie. Hier einige bewährte Ansätze:

- **Das Spiegel-Prinzip:** Eine Aussage aufnehmen und humorvoll umkehren.
Kunde: „Das ist ja ein Mondpreis!“
Verkäufer: „Zum Glück bleiben wir mit unserer Qualität auf der Erde!“
- **Selbstironie:** Ein humorvoller Umgang mit sich selbst zeigt Lockerheit.
Kunde: „Sie sind aber ein hartnäckiger Verkäufer!“
Verkäufer: „Das sagen alle nach dem dritten Kaffee.“
- **Zustimmen mit Twist:** Anstatt in die Defensive zu gehen, zunächst zustimmen und dann überraschen.
Kunde: „Das ist aber teuer!“
Verkäufer: „Das stimmt, Qualität hat ihren Preis – und unsere Kunden sagen, sie zahlt sich mehrfach aus.“

GEZIELTE ANTWORTEN AUF KRITISCHE FRAGEN

Nicht jede Situation lässt sich mit Humor lösen. Manchmal sind gezielte, sachliche Antworten gefragt:

- **Preis-Einwände:**
„Warum ist Ihr Angebot teurer als das der Konkurrenz?“
Eine mögliche Antwort: „Das stimmt, wir sind nicht die Günstigsten. Aber wir bieten langfristige Vorteile, weil unsere Produkte langlebiger sind und weniger Wartung erfordern.“
- **Vergleich mit Mitbewerbern:**
„Ihr Mitbewerber macht ein günstigeres Angebot.“
Eine selbstbewusste Reaktion könnte lauten: „Das mag sein. Wir legen den Fokus auf Service und Qualität – und das wissen unsere Kunden zu schätzen.“

• Persönliche Kritik:

„Das klingt alles sehr aufdringlich.“
Hier hilft eine ruhige Antwort: „Ich verstehe, dass mein Engagement intensiv wirken kann. Es liegt daran, dass ich von unserem Produkt überzeugt bin.“

WIE SCHLAGFERTIGKEIT TRAINIERT WERDEN KANN

Schlagfertigkeit ist weniger eine angeborene Gabe als eine erlernbare Fähigkeit. Hier einige Tipps, um sie zu verbessern:

- Typische Einwände sammeln: Die häufigsten Aussagen von Kunden aufschreiben und passende Antworten entwickeln.
- Simulationen durchführen: Vertriebsgespräche mit Kollegen üben und schwierige Situationen durchspielen.
- Inspirationsquellen nutzen: Videos von Rednern oder Verkäufern ansehen, die souverän und schlagfertig reagieren.

Regelmäßige Übung führt dazu, dass schlagfertige Antworten immer natürlicher und schneller formuliert werden. :



© Sissi Fugler

DR. MAGDA BLECKMANN

ist Betriebswirtin und sorgt als erfolgreiche Speakerin für den perfekten Auftritt ihrer Kunden. Die gebürtige Steirerin ist gefragte Vortragende zu den Themen Netzwerken, Onlinebusiness und Schlagfertigkeit und Bestsellerautorin von zahlreichen Büchern. Die ehemalige österreichische Spitzenpolitikerin hält schon seit vielen Jahren inspirierende Onlinemeetings und Präsentationen. Seit 2020 läuft ihr exklusives und stark nachgefragtes Onlinemeeting-Masterprogramm.

office@magdableckmann.at
www.magdableckmann.at

SUMMARY

Mit Souveränität und Charme überzeugen: Schlagfertigkeit im Vertrieb ist eine essenzielle Fähigkeit, die nicht nur das Selbstbewusstsein stärkt, sondern auch die Gesprächsdynamik positiv beeinflusst. Wer souverän, charmant und gezielt auf kritische Fragen oder Einwände reagiert, baut Vertrauen auf und erhöht seine Erfolgchancen.