„Wir haben schon einen Lieferanten.“

Drei Antworten, die das Gespräch verändern.

Entscheidend ist nicht der Satz des Kunden. Entscheidend ist Ihre nächste Frage.

„Wir haben schon einen Lieferanten.“

„Das ist doch eine gute Ausgangssituation …“

Das finden Sie in diesem Impuls

- ✓ **Situation 1:** Der Kunde sieht Verbesserungspotenzial.
- ✓ **Situation 2:** Der Kunde ist rundum zufrieden.
- ✓ **Situation 3:** Der Kunde lehnt ausdrücklich ab.
- ✓ **Die HAHN-Methode in der Praxis** und Ihr Praxisauftrag.

PRAXIS-IMPULS KW 46

Eine Information. Keine Absage.

Der Kunde sagt: **„Wir haben schon einen Lieferanten."**

Viele Verkäufer hören darin eine Absage. Dabei wissen sie noch gar nicht, ob der Kunde zufrieden ist, wo es Schwierigkeiten gibt oder unter welchen Umständen ein weiterer Lieferant interessant werden könnte.

Entscheidend ist nicht der Satz des Kunden. Entscheidend ist Ihre nächste Frage.

SITUATION 1 · DER KUNDE SIEHT VERBESSERUNGSPOTENZIAL

VERKÄUFER

„Das ist doch eine gute Ausgangssituation. Nehmen wir einmal an, Ihr jetziger Lieferant könnte eine Kleinigkeit verbessern, damit Sie noch zufriedener wären. Was könnte das sein?"

KUNDE

„Die Lieferzeiten sind manchmal etwas lang."

Jetzt haben Sie einen Gesprächsansatz. Fragen Sie weiter:

„Welche Auswirkungen hat das auf Ihre Abläufe?"

Erst verstehen. Dann prüfen, ob Sie tatsächlich eine Verbesserung anbieten können.

SITUATION 2 · DER KUNDE IST RUNDUM ZUFRIEDEN

KUNDE

„Da gibt es nichts zu verbessern. Wir sind vollkommen zufrieden."

VERKÄUFER

„Gilt das für immer?"

Pause. Nicht erklären. Nicht argumentieren. Zuhören.

KUNDE

„Na ja, das weiß man natürlich nie."

VERKÄUFER

„Unter welchen Umständen wäre ein weiterer Lieferant für Sie interessant?"

Damit öffnen Sie ein Gespräch über mögliche zukünftige Anforderungen, statt den bestehenden Lieferanten schlechtzureden.

Und wenn er wirklich Nein meint?

SITUATION 3 · DER KUNDE LEHNT AUSDRÜCKLICH AB

KUNDE

„Nein, wir wollen keinen weiteren Lieferanten. Bitte sehen Sie von weiteren Angeboten ab."

Dann ist Schluss.

VERKÄUFER

„Danke für Ihre klare Antwort. Ich wünsche Ihnen weiterhin viel Erfolg."

Eine eindeutige Absage wird respektiert.

Die HAHN-Methode in der Praxis

H **Hinhören** Was hat der Kunde tatsächlich gesagt?	**A** **Anerkennen** „Das ist doch eine gute Ausgangssituation."	**H** **Hinterfragen** Was könnte besser funktionieren?	**N** **Nächster Schritt** Nur bei erkennbarem Interesse: Termin mit Datum, Uhrzeit und Ziel.

Ein bestehender Lieferant ist eine Tatsache.
Keine Antwort auf Ihre nächste Frage.

Und denken Sie daran: Nach einer guten Frage kommt keine Erklärung. Sondern eine Pause.

Mein Praxisauftrag für Sie

Notieren Sie sich vor Ihrem nächsten Akquisegespräch zwei Fragen:

> **„Was könnte Ihr jetziger Lieferant noch verbessern?“**
>
> **„Unter welchen Umständen wäre ein weiterer Lieferant für Sie interessant?“**

So formuliere ich Frage 1 in meinen eigenen Worten:

So formuliere ich Frage 2 in meinen eigenen Worten:

Was ist nach meiner Frage passiert, als ich geschwiegen habe?

10-TAGE-VERTRIEBS-SPRINT · BAND 2

„Der Einwand ist nicht das Problem. Ihre Reaktion ist es.“

10 Tage. Konkrete Übungen. Antworten für echte Kundengespräche. Damit Sie beim nächsten Einwand nicht auflegen, sondern weiterfragen. PDF, 27 €.

Mehr dazu im 10-Tage-Sprint: **workbook.wernerhahn.de/einwand/**

Jeden Mittwoch ein neuer Praxis-Impuls: sales.wernerhahn.de/gratis · Von jedem verkauften 10-Tage-Vertriebs-Sprint gehen 2 € an das Kinderhospiz Bärenherz Wiesbaden.

© Werner F. Hahn ★ 2.600+ Verkäufer **LIVE** im Tagesgeschäft begleitet.