

Ihre 3 Strategien zum Eindämmen von Nachlässen

»Die Konkurrenz ist billiger!«

- Bei welchem Kollegen haben Sie sich informiert?
- Was ist für Sie, Herr Meier, persönlich bei einer so wichtigen Entscheidung noch wichtig?

TIPP

- Hinterfragen Sie freundlich; zeigen Sie aufrichtiges Interesse!
 - Hauptziel ist herauszufinden, ob es sich bei der Aussage um einen tatsächlichen Einwand (rationale Ebene) oder einen erfundenen Vorwand (emotionale Ebene) handelt. Die Kaufentscheidung ist bekannterweise in den meisten Fällen emotional. Der Preis dient der rationalen Rechtfertigung der Kaufentscheidung.
-
- Hatten Sie dort schon Gelegenheit zur Probefahrt?
 - Wie wichtig ist Ihnen eine zuverlässige Betreuung nach dem Kauf?
 - Von wann ist das Angebot?
 - Welche Wünsche haben Sie darüber hinaus?

»Im Internet ist das Auto billiger!«

- ─ Ich höre, Sie haben sich bereits tiefgehend informiert. Jetzt kennen Sie einen entscheidenden Vorteil des Internetvertriebs – kennen Sie auch die möglichen Nachteile?
- ─ Haben Sie das Fahrzeug schon im Original besichtigt/fahren können?
- ─ Wie ist die Zahlungsweise geregelt? Andere Kunden haben mir berichtet...
- ─ Warum haben Sie noch nicht bestellt?

TIPP

- ─ Sollte der Kunde die Nachteile nicht kennen, fragen Sie ihn, ob Sie ihn informieren sollen.

»Ich will max. 25.000 € ausgeben!« (Angebot: 27.800€)

- ─ Kompliment, Sie haben sich auch ein Fahrzeug mit einer sehr schönen Ausstattung ausgewählt!
- ─ Ich merke, Sie möchten nicht lange verhandeln. Mein bester Preis für Sie lautet... (nennen Sie einen absoluten Betrag).
- ─ Worauf können/möchten Sie auf gar keinen Fall verzichten?
- ─ Da kann ich Ihnen ein ganz besonderes Schnäppchen anbieten/Angebot formulieren.

TIPP

- ─ Versuchen Sie während Ihrer Verhandlung mit dem Kunden auf alle Fälle herauszufinden, ob er tatsächlich nicht mehr ausgeben kann oder lediglich nicht mehr bezahlen will.
- ─ Sollte der vom Kunden angegebene Betrag tatsächlich seine Schmerzgrenze sein, bieten Sie ihm eine maximal vergleichbare Alternative an: interessante Tageszulassung, Finanzierungs- oder Leasingrate, evtl. haben Sie eine Kurz- oder Werkzulassung...