



## „WAHR“-Prinzip zur professionellen Einwandbehandlung

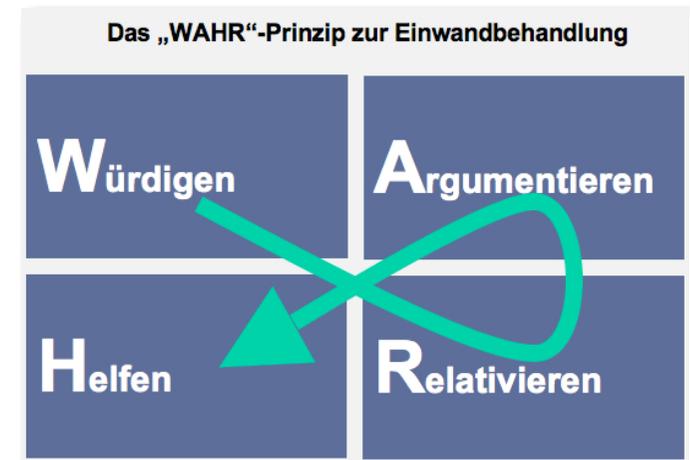
### Das „WAHR“-Prinzip

**W = Würdigen** Sie den Einwand, die Einstellung des Kunden

**A = Argumentieren** Sie auf seiner Kommunikationsebene

**H = Helfen** Sie eine Lösung im Sinne des Gesprächspartners zu finden

**R = Relativieren** Sie den Einwand durch Zeitdimension und Fragen



Gehen Sie so vor:  
Würdigen → Relativieren →  
Argumentieren → Helfen



## „WAHR“-Prinzip zur professionellen Einwandbehandlung

**Würdigen** Sie den Einwand, die Einstellung des Kunden

- Oh, ich höre schon. Das passt für Sie momentan ...
- Sie haben meine Zustimmung für ...
- Mir ist klar, dass Sie unzufrieden sind über...
- Ich kann gut nachvollziehen, dass...

**Argumentieren** Sie auf seiner Kommunikationsebene

- Da passte bestimmt der Praktikant nicht zu Ihren Anforderungen. Und genau an dieser Stelle arbeiten wir mit einem besonders guten, praxisbewährten Konzept. Viele andere Unternehmen wie Sie, sind überzeugt und beschäftigen immer wieder neue Praktikanten. Unser Konzept lohnt sich vielleicht auch für Sie.

**Helfen** Sie Ihrem Gesprächspartner eine Lösung zu finden

- Was genau stört Sie dabei am meisten?
- Wann ist der Störeffekt (Wirkung des Einwands) am größten?
- In welchen Situationen stört das nicht so stark?
- Was müsste passieren, damit dieser Grund nicht mehr so störend für Sie ist.

**Relativieren** Sie den Einwand durch Zeitdimension und Fragen

- Derzeit...
- Was wäre, wenn...
- Wie stellt sich das für Sie dar, wenn dadurch...

Damit werden dem Kunden sowie Ihnen die **eigentlichen Gründe** bewusst und es bietet sich somit evtl. eine **weitere Gesprächsgrundlage**.