

SCHMITZBROS

Einwand Killer Playbook

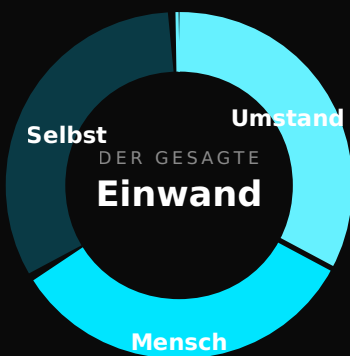
Die Psychologie hinter jedem „Nein“ – und wie du ihn Zug um Zug in einen Abschluss drehst.



Wie du **Einwände** löst und **mehr Abschlüsse** erzielst.

Jeder Einwand hat *eine* von drei Wurzeln

„Zu teuer“, „keine Zeit“, „ich überleg's mir“: der gesagte Satz ist selten das Problem. Jeder Einwand wächst aus einer von drei Wurzeln. Erkenne die Wurzel, und du weißt, wo du ansetzt – nicht am Satz, sondern an dem, was ihn auslöst.



- 01 Umstand** DAS AUSSEN **4**/₁₅

Die Situation blockiert: Zeit, Budget, Timing, eine bestehende Lösung. Real, aber selten der wahre Grund.

- 02 Mensch** DIE ANDEREN **1**/₁₅

Eine dritte Person entscheidet mit: Partner, Team, Chef. Manchmal echt, oft ein Schutzschild für die eigene Unsicherheit.

- 03 Selbst** DAS INNEN **10**/₁₅

Zweifel, Angst, ein Glaubenssatz. Der häufigste und versteckteste Grund – und genau der, an dem die Entscheidung wirklich fällt.

10 von 15 Einwänden sind im Kern Selbsteinwände. Genau dort, im Innen, fällt die Entscheidung.

PREIS EINWAND

| UMSTAND

„Das ist zu teuer.“

● BEDEUTUNG

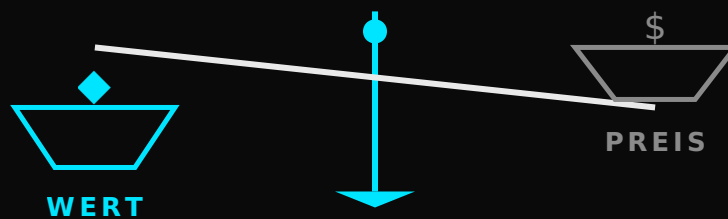
Nicht der Preis ist das Problem, sondern das Verhältnis von Preis zu wahrgenommenem Wert. Die eigentliche Frage: zu teuer im Vergleich zu was?

✘ NICHT SAGEN

„Aber Qualität kostet eben.“ Oder sofort Rabatt anbieten – Rabatt bestätigt, dass der Preis zu hoch war.

✔ SAGEN

„Verstehe. Damit ich dich richtig einordne – zu teuer im Vergleich zu was genau?“ Dann den Wert daneben legen: „Was kostet es dich, wenn das Problem in 6 Monaten noch genauso da ist?“



Der **Wert** wiegt schwerer – leg ihn neben den Preis.

STALL · HINHALTER

SELBST

„Ich muss noch drüber nachdenken.“

BEDEUTUNG

Fast immer ein versteckter Einwand, den er nicht aussprechen will – meist Geld, Vertrauen oder Selbstzweifel. „Nachdenken“ ist die höfliche Tür.

NICHT SAGEN

„Okay, melde dich.“ Die Tür ist zu, er kommt nie wieder. Oder jetzt Druck machen.

SAGEN

„Total fair. Wenn du in Ruhe drüber nachdenkst – woran denkst du dann konkret? Meistens ist es entweder die Investition oder die Frage, ob das bei einem selbst wirklich klappt. Welches von beidem ist es bei dir eher?“

„Ich denk drüber nach“



Der gesagte Einwand ist nur die **Spitze**.

PEOPLE EINWAND

| MENSCH

„Ich muss das mit meinem Partner besprechen.“

● BEDEUTUNG

Entweder echt – dann ein reiner People Einwand – oder ein Schutzschild gegen die eigene Unsicherheit.

✘ NICHT SAGEN

„Klar, sprich mit ihr und melde dich.“ Du verlierst die Kontrolle an jemanden, der nicht im Call war.

✔ SAGEN

„Macht Sinn, sowas trifft man nicht allein. Mal angenommen, das Geld und die Zustimmung wären kein Thema – wärst du persönlich überzeugt? ... Gut. Dann lass uns durchgehen, was du ihr/ihm sagst, damit du es nicht falsch rüberbringst.“



Erst sein **eigenes Ja** – dann das Gespräch zu zweit.

PRIORITÄTS EINWAND

UMSTAND

„Ich hab gerade keine Zeit.“

BEDEUTUNG

Heißt: „Das hat keine Priorität.“ Zeit ist nie das echte Thema – Menschen finden Zeit für das, was ihnen wichtig genug ist.

NICHT SAGEN

„Es dauert nur 10 Minuten.“ Du verkleinerst den Wert deiner eigenen Sache.

SAGEN

„Verstehe – und genau deshalb reden wir. Das Problem kostet dich gerade jede Woche Zeit. Was wir machen, gibt dir die Zeit zurück. Die Frage ist nicht, ob du Zeit hast, sondern ob dir das Thema wichtig genug ist, dass wir es endlich lösen.“

**Zeit** \neq **Priorität**

Nicht Zeit fehlt – **Priorität** entscheidet.

BRUSH OFF

SELBST

„Schick mir mal Infos per Mail.“

BEDEUTUNG

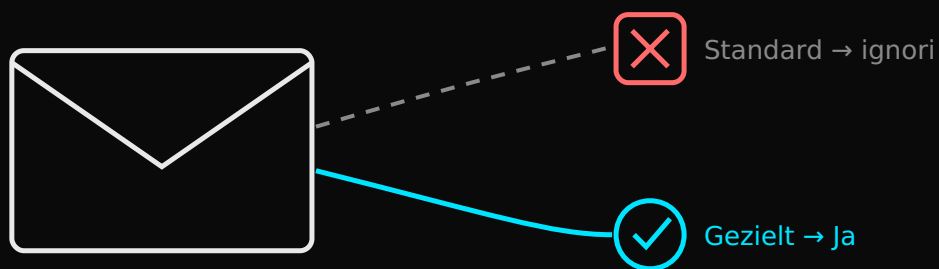
Meist ein höflicher Brush off. Die Mail wird nie gelesen. Er will den Call beenden, ohne Nein zu sagen.

NICHT SAGEN

„Klar, schick ich dir.“ Deal tot.

SAGEN

„Mach ich gern – damit die Mail aber nicht im Ordner verschwindet: Was genau müsste drinstehen, damit es für dich ein klares Ja ist? Dann schreib ich dir genau das und wir telefonieren am [Tag] 5 Minuten drüber.“



Eine Standard Mail verschwindet. Eine **gezielte** führt zum Ja.

STALL

SELBST

„Ich melde mich bei dir.“

BEDEUTUNG

Klassischer Stall. Die Entscheidung wird vertagt, weil ein echter Einwand im Weg steht, den er nicht nennt.

NICHT SAGEN

„Alles klar, ich warte.“ Du wartest für immer.

SAGEN

„Gerne. Ehrlich gefragt, damit ich dich nicht nerve: Auf einer Skala von 1 bis 10 – wie nah dran bist du an einem Ja? ... Eine 6? Okay, was fehlt zur 9?“



Mach die Lücke sichtbar – von der **6** zur **9**.

STATUS QUO

UMSTAND

„Wir haben schon eine Lösung.“

BEDEUTUNG

Status quo. Nicht „wir sind zufrieden“, sondern „Wechseln ist Aufwand und ich seh den Grund noch nicht.“

NICHT SAGEN

„Aber wir sind besser als die.“ Angriff auf seine bisherige Entscheidung – er verteidigt sie.

SAGEN

„Gut, dass du schon was am Laufen hast. Die meisten, mit denen ich rede, auch. Was würdest du dir denn von einer Lösung wünschen, das die aktuelle nicht liefert? ... Falls da nichts ist, lass es genau so. Falls doch, reden wir.“



Zeig die **Lücke**, die die jetzige Lösung lässt.

SKEPSIS · VERBRANNT

| SELBST

„Das hat schon mal nicht funktioniert.“

● BEDEUTUNG

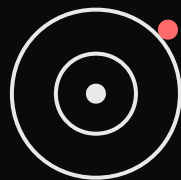
Verbrannt. Er glaubt, das Problem liegt an der Sache – nicht an der falschen Umsetzung von damals. Ein Selbst und Skepsis Einwand.

✘ NICHT SAGEN

„Dann hast du es falsch gemacht.“ Beleidigt.

✔ SAGEN

„Verstehe ich – und ehrlich, das höre ich oft. Darf ich fragen, was damals konkret gemacht wurde? ... Genau das ist der Punkt: Das Problem war nicht die Sache, sondern der Fehler im Setup. Bei uns läuft das genau anders, und zwar so: ...“



falsches Setup



richtiges Setup

Nicht die Sache war falsch – das **Setup**.

BEWEIS EINWAND

SELBST

„Woher weiß ich, dass das funktioniert?“

○ BEDEUTUNG

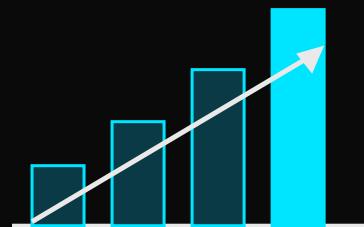
Beweis Einwand. Er will Sicherheit, kein Versprechen. Gutes Zeichen – er denkt schon ans Danach.

✘ NICHT SAGEN

„Vertrau mir.“ Oder leere Garantien.

✔ SAGEN

„Berechtigte Frage, die solltest du stellen. Garantieren kann dir niemand was – wer das tut, lügt. Was ich dir zeigen kann: ein konkretes Ergebnis, das deiner Situation ähnelt. Und wir bauen es so auf, dass du das Risiko trägst, das du tragen willst – nicht mehr.“

**echtes Ergebnis statt Versprechen**

Kein Versprechen – ein **Beweis** aus echten Ergebnissen.

BUDGET EINWAND

| UMSTAND

„Ich kann mir das gerade nicht leisten.“

○ BEDEUTUNG

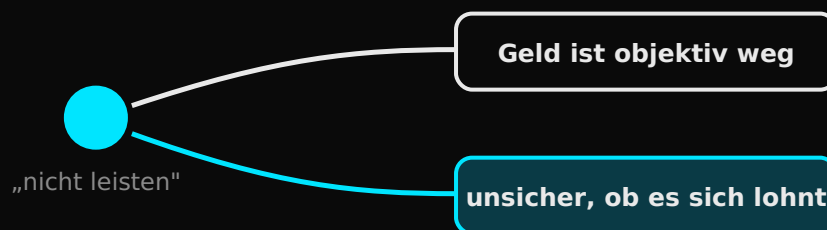
Anders als „zu teuer“. Hier geht's um echtes Budget oder um Prioritäten. Erst herausfinden, was zutrifft.

✘ NICHT SAGEN

„Es gibt Ratenzahlung.“ Zu früh – du bestätigst ein Geldproblem, bevor du den Wert geklärt hast.

✔ SAGEN

„Verstehe. Damit ich's einordne: Ist es so, dass das Geld objektiv nicht da ist – oder dass du noch nicht sicher bist, ob sich's lohnt? Das sind zwei völlig verschiedene Gespräche.“



Zwei **verschiedene Gespräche** – erst klären, welches.

AUFSCHUB

SELBST

„Lass mich erst mal den Markt abwarten.“

○ BEDEUTUNG

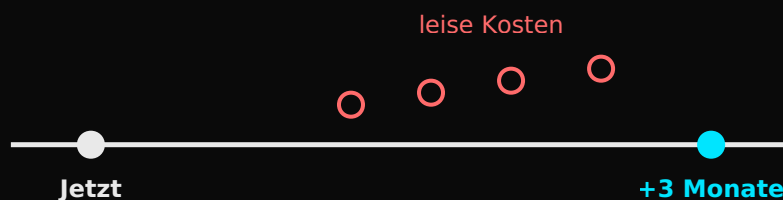
Angst vor der Entscheidung, getarnt als Vernunft. „Abwarten“ fühlt sich sicher an, ist aber selbst eine Entscheidung – nur die teure.

✘ NICHT SAGEN

„Klar, melde dich, wenn's besser läuft.“ Es wird nie der perfekte Zeitpunkt.

✔ SAGEN

„Nachvollziehbar. Nur abwarten ist auch eine Entscheidung, sie kostet nur leiser. Was ändert sich in 3 Monaten konkret, das die Entscheidung dann leichter macht? ... Wenn die Antwort ‚nichts Konkretes‘ ist, ist jetzt genauso gut wie später – nur mit 3 Monaten Vorsprung.“



Abwarten ist auch eine Entscheidung – sie **kostet leiser**.

SELBSTZWEIFEL

SELBST

„Ich weiß nicht, ob ich das schaffe.“

● BEDEUTUNG

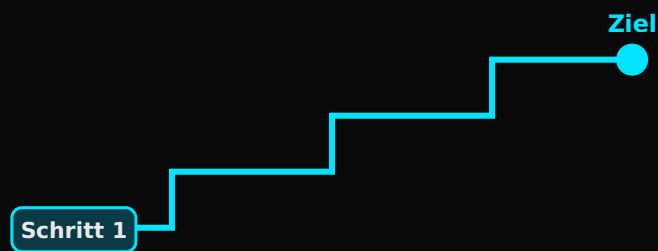
Der ehrlichste und wichtigste Einwand – reiner Selbstzweifel. Wenn der kommt, ist der Mensch dir nah. Hier zerstörst du es mit Druck, oder du gewinnst mit Sicherheit.

✘ NICHT SAGEN

„Klar schaffst du das!“ Leeres Aufpushen, fühlt sich unehrlich an.

✔ SAGEN

„Dass du das fragst, zeigt mir, dass du es ernst meinst – die, die's nicht schaffen, fragen sowas nie. Genau für den Punkt gibt's Begleitung, ein System, Schritt für Schritt. Du musst nicht alles können. Du musst nur den ersten Schritt machen, der Rest ist gebaut.“



Nur den **ersten Schritt** – der Rest ist gebaut.

RISIKO · VERLUSTANGST

| SELBST

„Was ist, wenn es nicht klappt?“

● BEDEUTUNG

Risiko und Verlustangst. Menschen fürchten Verlust doppelt so stark, wie sie Gewinn schätzen. Du musst das Risiko greifbar kleiner machen.

✘ NICHT SAGEN

„Das wird schon klappen.“ Ignoriert die Angst.

✔ SAGEN

„Gute Frage, und genau die richtige. Lass uns das Risiko ehrlich anschauen: Im schlimmsten Fall ist es X. Im besten Y. Und so bauen wir's auf, dass der schlimmste Fall klein bleibt. Die teurere Frage ist eigentlich: Was, wenn du's nicht machst und in einem Jahr genau hier stehst?“

klein halten

Schlimmster Fall**Bester Fall**

das Ziel

Mach den schlimmsten Fall **klein und sichtbar**.

VERTRAUENS EINWAND

SELBST

„Ich kenne euch nicht.“

BEDEUTUNG

Vertrauens und Glaubwürdigkeits Einwand. Er kauft nicht das Produkt, er kauft erst mal dich.

NICHT SAGEN

„Wir sind seit X Jahren am Markt.“ Interessiert ihn nicht, klingt defensiv.

SAGEN

„Total fair, würde ich genauso fragen. Statt dass ich dir erzähle, wie toll wir sind – schau dir einen Case mit deinem Profil an und urteil selbst. Und der erste Schritt ist so klein, dass du nichts riskierst, um uns zu testen.“

kleiner Test

Case ansehen

Vertrauen

Vertrauen wächst über einen **kleinen, risikoarmen** Schritt.

EFFORT EINWAND

SELBST

„Das ist mir zu viel Aufwand.“

○ BEDEUTUNG

Überforderung. Er sieht den Berg, nicht den ersten Schritt. Effort Einwand – oft kurz vorm Ja.

✘ NICHT SAGEN

„Ist ganz einfach!“ Er fühlt sich nicht ernst genommen.

✔ SAGEN

„Verstehe – und du hast recht, alles auf einmal wäre zu viel. Deshalb machen wir's nicht so. Schritt eins ist konkret, klein, in dieser Woche machbar. Mehr musst du jetzt nicht überblicken. Den Rest bauen wir Stück für Stück, und ich bin dabei.“

**Schritt eins, diese Woche**

Nicht der Berg zählt – nur der **erste, kleine Schritt**.

DISZIPLIN

Die sechs Regeln, die du nie brichst

01 Nie widersprechen in Satz 1.

Immer erst bestätigen. Der Kampf beginnt mit dem ersten „Aber“.

02 Nie lügen, übertreiben, erzwingen.

Du führst, du drückst nicht. Ein erzwungenes Ja ist ein *Storno in 14 Tagen*.

03 Nie den Preis verteidigen.

Immer den Wert daneben legen. Verteidigung bestätigt, dass der Preis das Problem ist.

04 Nie zu früh antworten.

Nicht auf den gesagten Einwand reagieren, bis du den echten kennst. Erst Gegenfrage, dann Lösung.

05 Nie das letzte Wort erzwingen.

Bau die Exit Option ein: „*Wenn's nicht passt, sag's mir ehrlich.*“ Diese Tür macht das Ja erst echt.

06 Nie mehr reden als der Prospect.

Wer fragt, führt. Wer redet, verkauft sich raus.
