

Stotterfreie Antworten auf „Warum teuer?“ und andere Preiseinwände

Die Entgegnungen „Sie sind zu teuer“ oder „Wir haben kein Budget dafür“ sind nicht immer für bare Münze zu nehmen. Es macht keinen Sinn, eine Preisverhandlung zu führen, wenn genannte Entgegnungen als „Vorwand“ benutzt werden. Ein Vorwand ist eine Entgegnung, die leicht gesagt werden kann, um das Gespräch zu beenden, ohne die eigentliche Motivation zu nennen. „Zu teuer“ sagt sich einfacher als „Ich bin nicht davon überzeugt, dass Sie von unseren Teilnehmern akzeptiert werden“ oder als „Ihr Internetauftritt sieht so 08/15 aus, dass ich Ihnen nicht genug Kreativität in der Umsetzung unseres Projektes zutraue“. Vor allem geben sich viele Dienstleister mit einer solchen Antwort auch schneller zufrieden. Ein geübter Verhandler hört hier auf die Zwischentöne und findet heraus, ob es wirklich der teure Preis ist, der den Kunden zögern lässt, oder ob ein ungenannter Grund Ursache für diesen Vorwand ist. Es gibt eine relative einfache Technik, um herauszufinden, ob der Preis ein Vorwand oder ernster Einwand ist. Mit der im richtigen Tonfall und der entsprechenden Ernsthaftigkeit gestellten Frage

„Gibt es außer dem Preis noch etwas, was Sie von einer
Zusage abhält?“

bekommen Sie heraus, ob es wirklich um den Preis geht. Zögert Ihr Kunde bzw. sagt er „Ja“, können Sie ins WARUM-ECK zurückkehren und herausfinden, woran es liegt. Sagt er „Nein“, gehen Sie die Preisdebatte an.

Denken Sie bei der Preisdebatte bitte daran: Der Ton macht die Musik. Die Techniken dürfen nicht auswendig gelernt und einstudiert wirken, obwohl sie genau das sein sollten. Wie bei einem guten Schauspieler muss die Antwort ganz natürlich, spontan und auch mit im passenden, charmanten Tonfall ausgesprochen werden. Daher sollten Sie die Antworten so lange üben, bis sie wie von selbst kommen und Sie sich auf Ihre Mimik, Gestik und die ausgelöste Reaktion konzentrieren können!

Warum sind Sie so teuer?

Judo-Technik

Dienstleister: Ja, guter Rat ist teuer. Dafür bekommen Sie bei mir genau das: einen „guten“ (betonen) Rat. Einen billigen können Sie sich bei der Problemstellung meiner Meinung nach nicht leisten.

Argumentationsisoliations-Technik

Ich verstehe Ihre Bedenken, denn es handelt sich um eine für Sie wichtige Entscheidung. Auf der einen Seite können Sie sich mit einem bewährten, anerkannten Experten absichern, der ausgewiesene Erfahrung und nachweisbare Erfolge in ähnlich gelagerten Fällen mitbringt: (mit Gestik unterstreichen) meine Kanzlei.

Oder aber Sie entscheiden sich dafür, mit der Zukunft ihres Unternehmens zu spekulieren und vorerst Geld zu sparen, müssen aber hoffen, dass es keinerlei Rechtsprobleme mit Mitarbeitern gibt. Denn dann könnte es eng werden.

Referenz-Technik

Das fragte Herr ... anfangs auch. Nun hat er sich aber davon überzeugt, dass sich die Investition bereits in kürzester Zeit bezahlt macht. Bereits nach 3 Wochen Massage haben bei ihm die Verspannungen spürbar abgenommen. Er hat mir erzählt, dass er sehr viel mehr erreicht und das Preis-/Leistungsverhältnis seiner Investition absolut top ist!

Bilanz-Technik

Sie sprechen da einen wichtigen Punkt an. Gleichzeitig ist folgendes zu bedenken...

Ressourcen-Ziel-Technik

Welche Parameter müssten denn Ihrer Meinung nach gegeben sein, damit diese Seminarreihe kostengünstig und doch erfolgreich eingeführt werden kann?

Transformations-Technik

Sie stellen also die Frage, wie sich der Preis des Coachings zusammensetzt? Sehen wir uns noch einmal Ihre generelle Zielsetzung an: „Mehr Freude an der Arbeit und bessere Zeiteinteilung“. Was wir gemeinsam machen werden, ist... → ICH-ECK

Gegenfrage-Technik

Was ist Ihnen neben dem Preis noch wichtig?
Antwort konkret → Bilanz-Technik, Transformations-Technik, Referenz-Technik etc.
Antwort nicht konkret → zurück ins WARUM-ECK

Antwort „Nichts ist mir neben dem Preis wichtig!“ → (humorvoll!) Warum haben Sie das nicht gleich gesagt? „Nichts“ kann ich Ihnen nun wirklich sehr viel günstiger anbieten... aber sehen wir uns die Vorteile meiner Dienstleistung für Sie nochmals genau an... → ICH-ECK

Die hier verwendeten Antworten und Techniken können in den meisten Fällen situationsangepasst ausgetauscht und kombiniert werden. So sind sie bei praktisch allen Verhandlungssituationen verwendbar.

Ihr Preis ist zu hoch!

Bilanz-Technik

Sehen wir uns diese Seite doch einmal genau an. Wenn Sie kein Training durchführen, bleiben die Effizienzverluste durch schlechte Kommunikation erhalten. Sie verlieren Aufträge, Kunden und die Motivation Ihrer Mitarbeiter. Das alles lässt sich nicht leicht in Zahlen umsetzen, aber gehen wir von vorsichtigen 1 – 2% Produktivitätsverlust im Jahr aus. Das macht bei Ihrem Umsatz € 10.000,- bis 15.000,-. In zwei Tage Kommunikationstraining investieren Sie hingegen etwa € 4.000,-.

Judo-Technik

Ja, der hohe Preis ist ja gerade der Vorteil bei der Zusammenarbeit mit mir. Sie erhalten hohe Qualität durch einen ganz individuellen Trainingsplan und meine ungeteilte Aufmerksamkeit. Ich achte darauf, dass Sie auch wirklich fit und gesund werden – dieser Preis lässt keine Kompromisse zu. Das ist also gleichzeitig Ihre Erfolgsgarantie!
(Nun die Realisierungsfrage)