

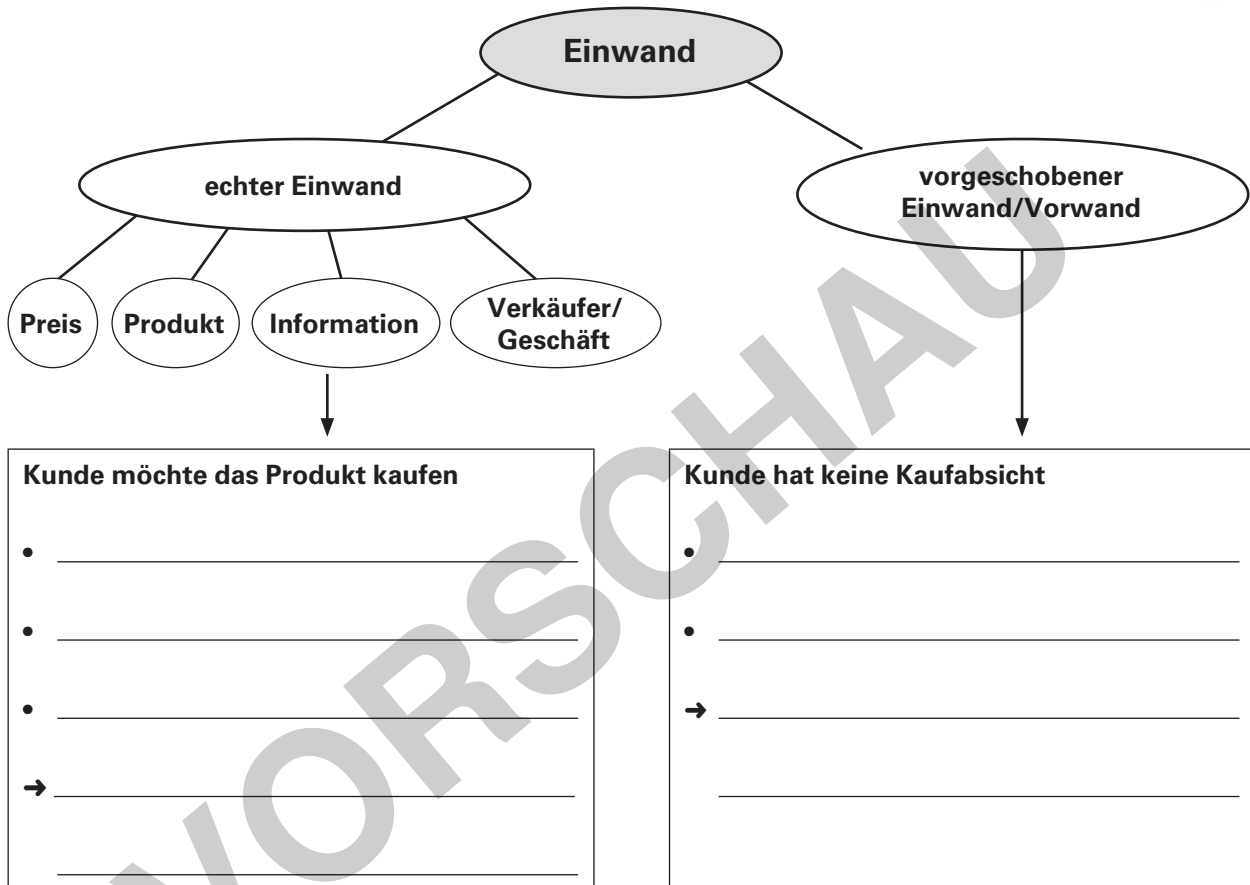
## M 2

## Echt oder vorgeschoben? – Arten von Einwänden unterscheiden

Einwand ist nicht gleich Einwand. Auf manche Einwände kann man mit Argumenten reagieren, auf andere wiederum nicht. Finden Sie mithilfe der folgenden Tabelle heraus, was echte von vorgeschobenen Einwänden unterscheidet.



Welche Arten von Einwänden gibt es?



### Aufgaben

1. Betrachten Sie das Schaubild. Erklären Sie den Unterschied zwischen echten und vorgeschobenen Einwänden.
2. Überlegen Sie in Partnerarbeit, was der Kunde durch seine Einwände erreichen will.
3. Sammeln Sie Ihre Argumente im Plenum und ergänzen Sie das Schaubild. Tragen Sie auch ein, in welchem Fall sich eine Argumentation lohnt und in welchem nicht. Begründen Sie Ihre Entscheidung.

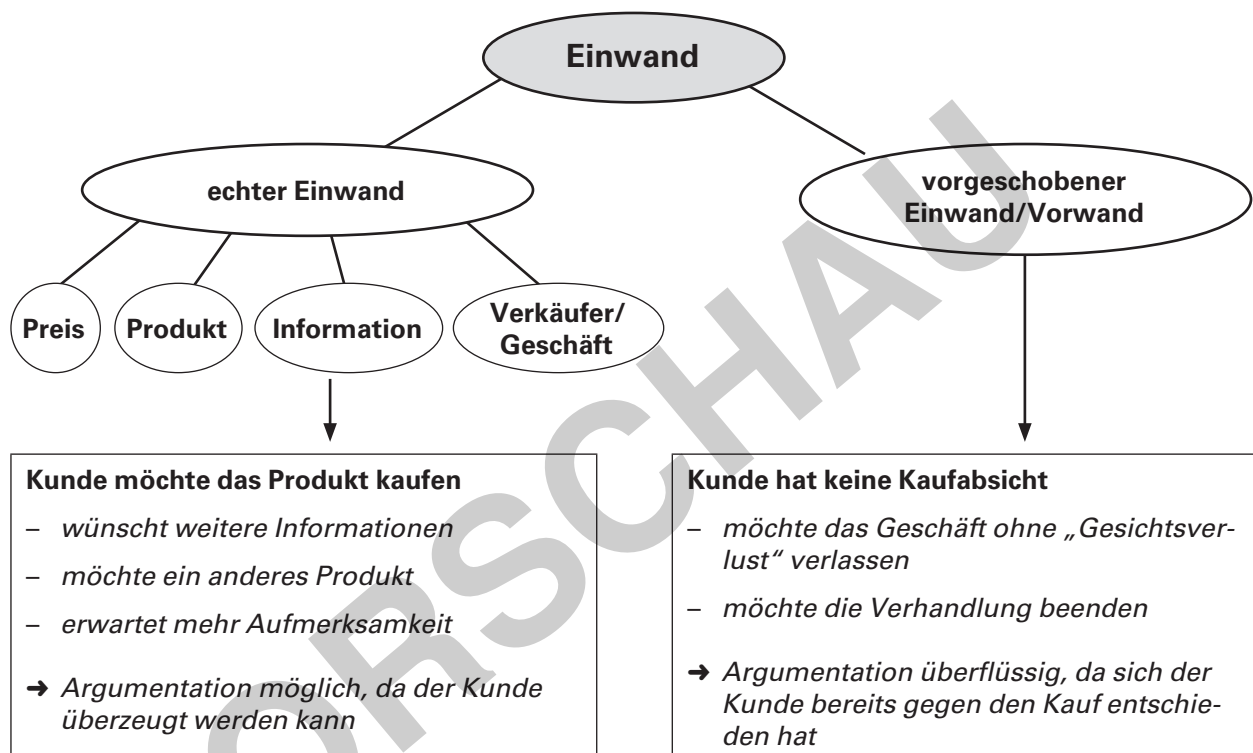
## Erläuterung (M 2)

Das Schaubild baut auf die Hörtexte und die erarbeitete Tabelle in M 1 auf. Die Schüler fassen zusammen, was sogenannte echte von vorgeschobenen Einwänden unterscheidet und was der Kunde mit seinem Einwand ausdrücken möchte.

**Zu Aufgabe 1:** Echte Einwände beziehen sich auf konkrete Fragen oder Schwierigkeiten wie zum Beispiel den Preis oder den mangelnden Service. Vorgeschobene Einwände sind hingegen nur Vorwände.

**Zu Aufgabe 2 und 3:** Das Schaubild kann so ergänzt werden:

## Welche Arten von Einwänden gibt es?



## M 3

Text  
auf CD 3

## Sachlich, freundlich, zögerlich – was sagt uns die Stimme?

Sachlich, höflich oder genervt? Nicht nur, was die Kunden sagen, sondern wie sie es tun, spielt eine wichtige Rolle. Finden Sie heraus, wie das Gesagte auf Sie wirkt.



	Wie spricht der Kunde?	Wie wirkt der Kunde auf mich?
Verkaufsgespräch 1		
Verkaufsgespräch 2		
Verkaufsgespräch 3		
Verkaufsgespräch 4		
Verkaufsgespräch 5		
Verkaufsgespräch 6		
Verkaufsgespräch 7		
Verkaufsgespräch 8		

### Aufgaben

1. Hören Sie die Ausschnitte aus den Verkaufsgesprächen noch einmal an. Was fällt Ihnen an der Art und Weise, wie die Kunden sprechen, auf? Beschreiben Sie Ihre Höreindrücke.
2. Notieren Sie, wie die Kunden auf Sie wirken.
3. Wie spricht man mit einem aufgebrachten Kunden? Beschreiben Sie, wie Ihre Stimme sein sollte.

