CHEAT SHEET · KUNDENEINWÄNDE BEANTWORTEN

Einwand-Matrix: Zeit, Geld, Vertrauen, Passung

Hinter einem Einwand kann eine offene Frage stehen. Fiktives Arbeitsbeispiel: Sophie, Business-Coachin für Handwerksmeisterinnen.

ART	GEHÖRT (WÖRTLICH)	FRAGE DAHINTER	EHRLICHE ANTWORT
Zeit	„Im Frühjahr ist bei uns Hochsaison.“	Schaffe ich das neben dem Betrieb?	Etwa zwei Stunden pro Woche. In der Hochsaison pausieren, später einsteigen.
Geld	„Das muss ich erst mit meinem Vater besprechen.“	Wer entscheidet, wie erkläre ich den Wert?	Übersicht mit Ablauf und Ergebnis zum Weitergeben.
Vertrauen	„Die meisten Coaches kennen Handwerk nicht.“	Versteht sie meine Welt?	Nur Handwerksbetriebe. Im Kennenlerngespräch mit echter Frage testen.
Passung	„Wir sind nur drei Leute.“	Ist das für Kleine?	Gedacht für 2 bis 20 Leute. Bei drei passt es gut.

Erst nachfragen
„Was genau macht dir dabei Sorgen?“

Nein ist erlaubt
Passt es nicht, sag das. Kein Überreden.

Häufigster Einwand
Gehört als Antwort auf die Angebotsseite.