SCHWEIGEN IM VERKAUF

Fünf Schritte rund um die Pause. Hake ab, was du gemacht hast. Faustregel: fünf Sekunden nach einer Frage, sechs nach dem Preis.

01 SETZEN

EINE FRAGE, DANN PUNKT.

- [ ] **Offene Frage stellen**
  „Was müsste passieren, damit Sie in einem Jahr sagen: Das hat sich gelohnt?“
- [ ] **Preis nennen, ohne Nachsatz**
  „Die Investition liegt bei … im Monat.“

02 STILLE HALTEN

DIE PAUSE GEHÖRT DEINEM GEGENÜBER.

- [ ] **Fünf Sekunden nichts sagen**
  „…“
- [ ] **Zeit geben, wenn es länger dauert**
  „Lassen Sie sich ruhig Zeit.“

03 ZUHÖREN

DEIN GEGENÜBER REDET, DU NICHT.

- [ ] **Kurz ermuntern**
  „Und dann?“
- [ ] **Zwischenton aufgreifen**
  „Sie sagen, es läuft „eigentlich ganz gut“?“

04 NACHFASSEN

UNTER DIE ERSTE ANTWORT SCHAUEN.

- [ ] **Tiefer fragen**
  „Was steckt da noch dahinter?“
- [ ] **Zusammenfassen**
  „Wenn ich Sie richtig verstehe: … Stimmt das so?“

05 WEITERFÜHREN

SCHRITT VORSCHLAGEN, DANN WIEDER STILL.

- [ ] **Nächsten Schritt vorschlagen**
  „Wollen wir das am Donnerstag mit Ihrem Team durchgehen?“
- [ ] **Festhalten**
  „Gut, dann halte ich fest: … Die Einladung schicke ich Ihnen heute noch.“

SIEBEN MOMENTE FÜR STILLE

MOMENT	WIE LANGE	WARUM
Nach einer offenen Frage	**etwa 5 Sekunden**	Gute Fragen brauchen Denkzeit. Die zweite Hälfte der Antwort ist oft die ehrlichere.
Nach dem Preis	**etwa 6 Sekunden**	Wer nach dem Betrag weiterredet, rechtfertigt ihn oder gibt Rabatt, bevor jemand danach gefragt hat.
Nach der Abschlussfrage	**bis zur Antwort**	Die Entscheidung gehört deinem Gegenüber. Jedes Wort von dir verschiebt sie.
Nach einem Einwand und deiner Rückfrage	**etwa 5 Sekunden**	Erst in der Pause kommt heraus, was hinter dem Einwand steckt.
Wenn dein Gegenüber den Satz abbricht	**3 bis 4 Sekunden**	Ein angefangener Gedanke will zu Ende gedacht werden. Wer einspringt, beendet ihn falsch.
Nach einer Zusammenfassung	**etwa 3 Sekunden**	Dein Gegenüber prüft, ob es stimmt, und ergänzt oft das Wichtigste.
Nach einer unangenehmen Nachricht	**kurz, dann Raum anbieten**	Lieferverzug oder Preiserhöhung brauchen einen Moment zum Ankommen, bevor Lösungen zählen.

FÜNF HANDGRIFFE

1. **Ausatmen.** Ein langer Atemzug füllt die ersten Sekunden.
2. **Zählen.** Innerlich bis fünf, die Antwort kommt meist bei drei oder vier.
3. **Mitschreiben.** Der Stift gibt dir etwas zu tun.
4. **Umdeuten.** Stille heißt: Dein Gegenüber denkt nach.
5. **Üben.** Wo es nichts kostet, bewusst länger warten.

Über zehn Sekunden? Nicht die Frage umformulieren, sondern Zeit geben: „Lassen Sie sich ruhig Zeit."

DEINE STILLE-MOMENTE