



# Professionelles Einwandmanagement während der Präsentation



Für viele ein Horrorszenario: Während Ihrer Präsentation produziert ein Gast Einwände, setzt Sie unter Druck, lässt Sie vielleicht Stottern. Auf jeden Fall sehen Sie schlecht aus und auch das Publikum glaubt nicht mehr so richtig an Ihre Präsentation. Dabei gibt es keinen Grund, dieses Szenario während einer Präsentation zuzulassen. Mit einer professionellen Vorbereitung und etwas Übung können Sie sicher und souverän zukünftige Einwandsituationen beherrschen und zu Ihren Gunsten steuern.

## **Einwände antizipieren**

Voraussetzung dazu ist, dass Sie Ihre Präsentation fertig gestellt haben. Nehmen Sie sich ein Blatt Papier und teilen es vertikal. Gehen Sie dann ihre Präsentation durch und schreiben sich auf der linken Seite auf, welcher Einwand an dieser Stelle kommen kann. Erarbeiten Sie sich bitte auch alternative Formulierungen des Einwandes. Erst dann gehen Sie zur rechten Seite über. Hier überlegen Sie sich bitte Formulierungen, wie Sie diesem Einwand begegnen würden.

Gehen Sie nun mit dieser Vorgehensweise weiter durch Ihre Präsentation und listen Einwände und Ihre Entgegnungen auf. Ein weiterer Schritt Einwände zu antizipieren ist, dass Sie die Präsentation einer anderen Person vorlegen und diese entsprechende Einwände formulieren lassen.

Am besten legen Sie die Präsentation einer Person vor, keine oder wenig Ahnung von ihrem Thema hat. Sie werden erstaunt sein, wie viele weitere Einwände diese Personen bezüglich ihres Themas finden wird. Mit ziemlicher Sicherheit werden Sie für einen Aspekt aus ihrer Präsentation mehrerer Einwände formulieren können. Und Sie werden für jeden Einwand mehrerer sachlicher Antworten formulieren können.

Tipp: Wichtig bei der Formulierung der Einwandantworten ist, dass Sie diese in örtlicher Rede formulieren.

## **Formulierungsbeispiele für die Einwandbehandlung**

Nachstehend finden Sie ein paar Beispiele, wie Sie mit Einwänden während ihrer Präsentation umgehen können. Gehen Sie bei Einwänden durchaus auch davon aus, dass der Einwand eine versteckte Frage sein. Häufig ist es so, dass der Einwander impulsiv reagiert und seine Äußerungen ungeschickt als Einwand statt als Frage formuliert. Hier hilft meistens die



Taktik, den Einwendenden seine Äußerungen wiederholen zu lassen.

### **Bedingte Zustimmung**

Bei der bedingten Zustimmung geht es darum, den Einwendenden teilweise recht zu geben. Der Einwender konfrontiert Sie mit einem Aspekt aus ihrer Präsentation, der seiner Meinung nach kritisch, fehlerhaft oder falsch ist. Formulieren Sie Ihre bedingte Zustimmung folgendermaßen:

- "Das haben Sie vollkommen richtig erkannt, dass das in diesem Zusammenhang kritisch sein könnte."
- "Von ihrem Standpunkt aus betrachtet könnte dies sicherlich ein potentiell Problem sein."
- "Interessanter Aspekt von Ihnen. Gerade weil das so ist, legen wir auf diese Aspekt einen besonderen Augenmerk."

### **Fragen stellen**

Die nächste Möglichkeit ist, dem Einwender Fragen zu stellen. Dabei haben Sie die Möglichkeit, entweder fachlich nachzufragen oder offene Fragen zu stellen. Wenn Sie fachlich nachfragen, vermeiden Sie bitte eine unfruchtbare Diskussion während ihrer Präsentation. Deshalb fragen Sie kurz und bündig nach und bitten um eine kurze und bündige Antwort.

Wenn Sie nicht fachlich nachfragen wollen, stellen Sie eine offene Frage.

- "Was genau möchte Sie mit dieser Aussage uns jetzt sagen. "
- " Welche besonderen Begleitumstände liegen bei Ihnen vor, die Sie jetzt zu dieser Frage veranlasst. "
- " Können Sie das bitte etwas präziser formulieren? "
- " Was genau meinen Sie damit? "
- „Könnte Sie das Außergewöhnliche Ihrer Situation einmal ganz kurz schildern bitte.“
- „Nehmen wir einmal, dieses Problem ist nicht existent, könnten Sie dann meinen Ausführungen zustimmen?“



### **Einwände vorwegnehmen**

Die geschickteste Möglichkeit Einwände zu bearbeiten ist, Sie vorwegzunehmen. Dazu müssen Sie im Vorfeld Ihrer Präsentation natürlich potentielle Einwände ausgearbeitet haben, um genau diese Einwände vorwegzunehmen. Probieren Sie es bitte einmal mit folgenden Formulierungen:

- "Oft wird an dieser Stelle folgendes angemerkt (bitte fügen Sie hier die Einwand Ihrer Formulierung ein). Darauf gibt es folgende Antwort. "
- " Ein häufiger Einwand hier ist (bitte entsprechenden Einwand einfügen). Dazu lässt sich sagen... "
- "In meiner letzten Präsentation der jemand aus dem Publikum folgenden Kommentar (hier entsprechenden Einwand einfügen). Meine Antwort darauf war folgende... "

Der große Vorteil der vorweggenommenen Einwände ist zweierlei:

1. Sie präsentieren den Einwand in einer Ihnen genehmen Formulierung und zu einem Ihnen genehmen Zeitpunkt.
2. Sie machen dem Publikum klar und deutlich verständlich, dass Sie sich mit potentiellen Einwänden und deren Beantwortung auseinandergesetzt haben.

Interessanterweise kommen in Präsentationen mit vorweggenommenen Einwänden fast keine Einwände seitens des Publikums.

### **Persönliche Angriffe**

Aus irgendeinem Grunde gefällt einer Person etwas an Ihrer Präsentation nicht. Das nehmen diese Personen zum Anlass, einen persönlichen Angriff zu starten.

Vergegenwärtigen Sie sich bitte, was Sie maximal zwei Sekunden Zeit haben, zu entscheiden, ob es sich bei den Äußerungen um einen fachlichen Einwand oder um einen persönlichen Angriff handelt.

Psychologisch gesehen passiert folgendes. Der Einwender, gleich Angreifer, versucht Sie in eine schlechte Position zu manövrieren. Sein Ziel ist, Ihnen auf psychologischer Ebene ein Spiel anzubieten, deren Regeln er bestimmt. Und dieses Spiel heißt: " Ich greife dich an, und wenn du dich rechtfertigst, habe ich die Chance, dich in einem schlechten Licht erscheinen zu lassen und vor dem Publikum zu blamieren."



Die Kunst besteht nun, dieses Spiel zu erkennen und vollkommen anders zu reagieren. Berücksichtigen Sie dabei auch, dass Sie ihren Angreifer mit ihren Reaktionen trotzdem gut aussehen lassen.

Dazu ein Beispiel aus eigener Praxis. Vor vielen Jahren hielt ich eine Präsentation und mittendrin meldete sich jemand und sagte: "Herr Schmettkamp, das ist das schlechteste, was ich je von Ihnen gehört habe." Dieser Aussage war doppelt falsch, denn erstens hielt ich dieses Thema zum erstenmal und zweitens kann sich diese Person nicht. Zum Glück hatte ich mit einer Arbeitskollegin im Vorfeld der Präsentation Einwandbehandlung geübt. Meine Reaktionen an dieser Stelle war zweiteilig und für den Angreifer vollkommen unerwartet.

1. Reaktion: Ich antwortete ihm: " Stimmt "

2. Reaktionen: Etwa zwei Sekunden später forderte ich ihn auf: "Bitte helfen Sie mir zu verstehen was Sie genau meinen!"

Psychologisch gesehen ist meine erste Reaktionen keine Zustimmung, auch wenn es so aussieht. Meine Absicht war hier, dem Angreifer den Wind aus den Segeln zu nehmen.

Mit dem zweiten Satz brachte ich ihn in die Situation, sein Anliegen zu präzisieren. Übrigens, dass Publikum war höchst interessiert, wie dieser kleine Kampf wohl ausgehen würde. Der Angreifer reagierte nicht. Erneut bat ich ihn mit der 2. Reaktionen um eine Stellungnahme. Er winkte nur ab. Ich ignoriert ihn, registrierte wohlwollend das Schmunzeln des Publikums und führten meine Präsentation bis zum Ende. Im Anschluss daran ging ich auf diese Person zu und fragte, was sie mit dem Einwand bezweckte. Antwort: "Ich bin selber Präsentationstrainer und wollte nur testen, wie gut sie mit kritischen Situationen umgehen können. "

Aus dieser kleine Situationsbeschreibung können Sie entnehmen, wie wichtig es ist, schnellstens zu analysieren, um welchen Einwand es sich handelt. Wenn Ihnen der erste Teil der Reaktionen nicht gefällt, dann lassen Sie ihn weg und nehmen nur zweite Reaktion. Die 2. Reaktion zwingt jeden Angreifer in die Verteidigung, ohne dass sowohl der Angreifer als auch Sie ihr Gesicht verlieren. Sollte der Angreifer in unwahrscheinlichen Fall weiter randalieren, wiederholen Sie einfach nur zweite Reaktion. Spätestens nach ihrer dritten Wiederholung wird er aufgeben. Und Sie können sicher sein, dass sie mit dieser höflichen Reaktionen das Publikum immer auf ihrer Seite haben werden.



### **Aggressive Aktionen**

Natürlich können Sie auf die oben genannte Situation auch aggressiv reagieren. Allerdings besteht dabei die Gefahr, dass Ihnen ihrer Präsentation vollkommen aus dem Ruder läuft und sich das Publikum mit dem vermeintlich Schwächeren solidarisiert.

Hier ein paar Beispiele für aggressive Reaktionen ihrerseits auf das oben genannte Beispiel:

- "Wie lange haben Sie gebraucht, um diesen Satz auswendig zu lernen?"
- " Wer hat Ihnen diesen Satz aufgeschrieben? "
- " Als Sie sich in meiner letzten Präsentation an dieser Stelle meldeten, hatten Sie eine intelligentere Formulierung."
- „Den Satz haben Sie bei Albert Einstein geklaut.“
- Gut gelernt. Stand gestern so auf Seite 3 in der Zeitung.“
- " Und? "

Wenn Sie nicht gerade ein souveräner Präsentator sind, warne ich vor dem Einsatz dieser aggressiven Formulierungen. Sie sind hoch risikobehaftet. Sie müssen sicher und souverän auftreten, um diese Formulierungen zu präsentieren. Erst dann wird das Publikum erkennen, dass es sich um ein Spiel handelt, und sich mit Ihnen solidarisieren.

Zitate und Auszüge sind gewünscht bei Angabe der Quelle☺