Die 10 gefährlichsten Sätze, die Kunden zu Verkäufern sagen

Was hinter scheinbar positiven Rückmeldungen stecken kann und mit welchen Fragen Sie herausfinden, wie es wirklich um Ihren Auftrag steht

1. „Wir müssen das noch intern abstimmen."

Was dahinterstecken könnte: Die Entscheidung ist noch nicht so weit vorbereitet, wie Sie angenommen haben. Möglicherweise sind einzelne Beteiligte noch gar nicht über das Projekt informiert. Vielleicht fehlt aber auch lediglich eine formale Freigabe oder eine letzte Unterschrift.

Ihre Rückfrage: „Welche Punkte stehen bei der internen Abstimmung noch zur Diskussion?"

2. „Die Geschäftsführung ist grundsätzlich interessiert."

Was dahinterstecken könnte: Die Geschäftsführung hält die Idee für interessant, hat aber noch keine Entscheidung über die Investition getroffen. Zwischen grundsätzlichem Interesse und tatsächlicher Kaufbereitschaft kann ein erheblicher Unterschied liegen.

Ihre Rückfrage: „Welche Voraussetzungen müssten aus Sicht der Geschäftsführung erfüllt sein, damit aus dem Interesse eine Entscheidung wird?"

3. „Der Einkauf hat noch ein paar Fragen."

Was dahinterstecken könnte: Es geht möglicherweise um gewöhnliche Vertragsdetails. Ebenso gut könnte der Einkauf aber den Preis infrage stellen, Vergleichsangebote einholen oder eine andere Lösung bevorzugen.

Ihre Rückfrage: „Geht es dabei vor allem um die Vertragsabwicklung oder werden auch die wirtschaftlichen Grundlagen unseres Angebots noch einmal geprüft?"

4. „Wir haben Ihr Angebot an alle Beteiligten weitergeleitet."

Was dahinterstecken könnte: Die Unterlagen sind angekommen. Ob sie gelesen, verstanden und positiv bewertet wurden, wissen Sie damit noch nicht. Besonders umfangreiche Angebote werden intern häufig nur auszugsweise betrachtet.

Ihre Rückfrage: „Welche Rückmeldungen haben Sie bisher zu unserem Angebot erhalten?"

5. „Eigentlich sind sich alle einig."

Was dahinterstecken könnte: Die grundsätzliche Richtung findet Zustimmung. Offen bleiben möglicherweise der Zeitpunkt, das Budget, einzelne Vertragsbedingungen oder die Verantwortung für die Umsetzung. Einigkeit über das Ziel bedeutet noch keine Einigkeit über den Auftrag.

Ihre Rückfrage: „Über welche Punkte muss noch entschieden werden, bevor Sie den Auftrag erteilen können?"

6. „Wir warten nur noch auf die Freigabe."

Was dahinterstecken könnte: Tatsächlich fehlt möglicherweise lediglich ein formaler Schritt. Es kann aber auch sein, dass die Person mit der Freigabebefugnis das Vorhaben erstmals gründlich prüft und zusätzliche Anforderungen stellt.

Ihre Rückfrage: „Ist die Freigabe eine Formalität oder wird dabei auch die Entscheidung für unser Angebot noch einmal inhaltlich geprüft?"

7. „Das Projekt hat bei uns weiterhin hohe Priorität."

Was dahinterstecken könnte: Das Vorhaben bleibt wichtig, konkurriert aber mit anderen Investitionen um Budget, Personal oder Aufmerksamkeit. Ein Projekt kann monatelang hohe Priorität genießen, ohne dass eine verbindliche Entscheidung fällt.

Ihre Rückfrage: „Was ist der nächste konkrete Schritt, mit dem Sie das Projekt voranbringen wollen?"

8. „Es gab keine größeren Einwände."

Was dahinterstecken könnte: Die Beteiligten haben tatsächlich wenig auszusetzen. Vielleicht wurden kritische Fragen aber auch vertagt oder einzelne Personen haben sich noch nicht geäußert. Das Ausbleiben von Widerspruch bedeutet nicht automatisch Zustimmung.

Ihre Rückfrage: „Gab es Punkte, zu denen noch Informationen nachgereicht oder Fragen geklärt werden sollen?"

9. „Wir vergleichen gerade noch die verschiedenen Möglichkeiten."

Was dahinterstecken könnte: Ihr Kunde prüft Alternativen, was bei größeren Investitionen selbstverständlich sein kann. Entscheidend ist, ob bereits klare Bewertungskriterien bestehen oder ob sich die Anforderungen während des Vergleichs noch verändern.

Ihre Rückfrage: „Nach welchen Kriterien werden Sie die verschiedenen Möglichkeiten am Ende bewerten?"

10. „Wir melden uns, sobald die Entscheidung gefallen ist."

Was dahinterstecken könnte: Ihr Ansprechpartner möchte die interne Abstimmung zunächst abschließen. Für Sie bleibt allerdings unklar, wann die Entscheidung ansteht, wer daran beteiligt ist und ob noch Informationen benötigt werden. Ohne einen vereinbarten nächsten Kontakt kann eine Verkaufschance leicht aus dem Blick geraten.

Ihre Rückfrage: „Wann rechnen Sie mit der Entscheidung, und wäre es sinnvoll, dass wir uns kurz vorher noch einmal abstimmen, falls Fragen auftauchen?"