

Wie kannst du Telefonieren noch besser machen.....?

Zuerst ein paar Tipps und dann versuche vorgegebene Formulierungen in bessere umzuwandeln:

TIPPS zum besseren Formulieren.....

3.1.3 Positiv formulieren

Durch positive Formulierungen wird Ihre Kundin/Ihr Kunde nicht nur positiv gestimmt, sondern Sie signalisieren ihr/ihm damit gleichzeitig auch, dass Sie kundenorientiert agieren.

Verzichten Sie auf negative Formulierungen und drücken Sie sich positiv aus.

Beispiele

Negative Formulierungen	Positive Formulierungen
„Nein, das geht nicht.“	„Die einzige Lösung, die Ich Ihnen anbieten kann, ist ...“
„Dieses Kleid steht Ihnen nicht schlecht.“	„Dieses Kleid steht Ihnen gut.“
„Da haben Sie keinen schlechten Kauf getätigt.“	„Ja, Sie haben gut gewählt.“

Aha!

Bestimmte Wörter und Phrasen lösen Wohlbefinden aus und werden rascher verstanden. Die positivsten Wörter sind „gerne“ und „ja“. Die Wörter „nein“, „nicht“ und „muss“ sollten Sie vermeiden.

Beim **Telefonieren** kannst du bestimmte Aussagen besser, positiver formulieren:

Beweise nun, dass du es besser kannst! (Schreibe mögliche Lösungen auf ein Einlegeblatt!)



- **Ich habe die Unterlagen nicht zur Hand.**
- **Wir haben den Artikel nicht auf Lager.**
- **Dafür bin ich nicht zuständig. / Da sind Sie bei mir völlig falsch.**
- **Herr ... ist nicht da.**
- **Das geht nicht.**
- **Ich kann nicht entscheiden, ob Sie diesen Nachlass bekommen.**
- **Heute nicht mehr - auch in dieser Woche nicht.**
- **Das kann nicht sein.**
- **Da haben Sie mich nicht richtig verstanden.**
- **So, wie Sie sich das denken, geht es wirklich nicht.**
- **Nein, das stimmt nicht!**
- **Sie müssen ...**
- **Da muss ich erst mal nachfragen.**
- **Schuld**
- **teuer**
- **nicht teuer**
- **Da brauche ich zuerst Ihre Kundennummer.**

