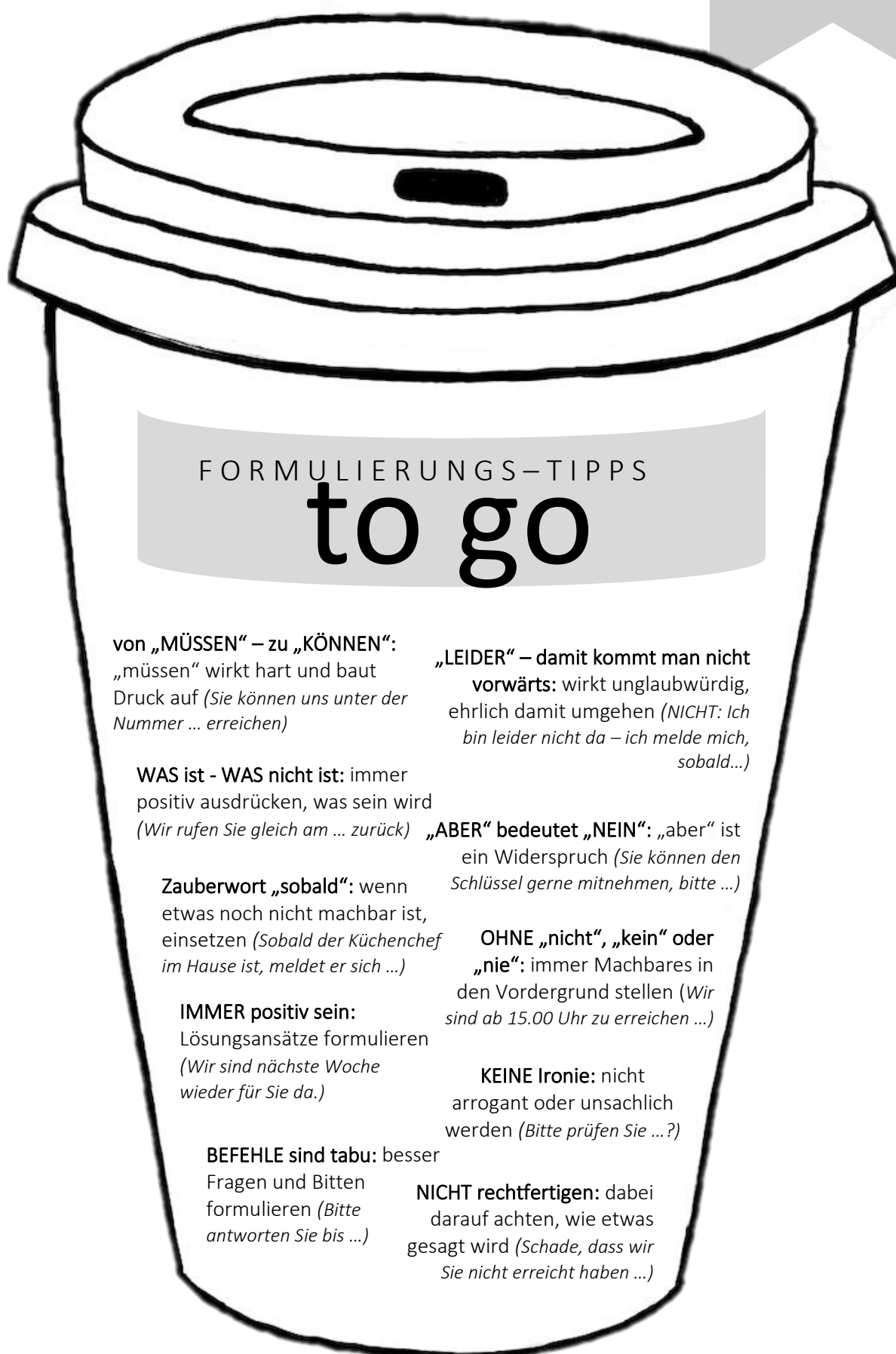




FORMULIERUNGS-TIPPS to go

von „MÜSSEN“ – zu „KÖNNEN“:
„müssen“ wirkt hart und baut
Druck auf (*Sie können uns unter der
Nummer ... erreichen*)

WAS ist - WAS nicht ist: immer
positiv ausdrücken, was sein wird
(*Wir rufen Sie gleich am ... zurück*)

Zauberwort „sobald“: wenn
etwas noch nicht machbar ist,
einsetzen (*Sobald der Küchenchef
im Hause ist, meldet er sich ...*)

IMMER positiv sein:
Lösungsansätze formulieren
(*Wir sind nächste Woche
wieder für Sie da.*)

BEFEHLE sind tabu: besser
Fragen und Bitten
formulieren (*Bitte
antworten Sie bis ...*)

**„LEIDER“ – damit kommt man nicht
vorwärts:** wirkt unglaubwürdig,
ehrlich damit umgehen (*NICHT: Ich
bin leider nicht da – ich melde mich,
sobald...*)

„ABER“ bedeutet „NEIN“: „aber“ ist
ein Widerspruch (*Sie können den
Schlüssel gerne mitnehmen, bitte ...*)

**OHNE „nicht“, „kein“ oder
„nie“:** immer Machbares in
den Vordergrund stellen (*Wir
sind ab 15.00 Uhr zu erreichen ...*)

KEINE Ironie: nicht
arrogant oder unsachlich
werden (*Bitte prüfen Sie ...?*)

NICHT rechtfertigen: dabei
darauf achten, wie etwas
gesagt wird (*Schade, dass wir
Sie nicht erreicht haben ...*)

SCHWIERIGE GESPRÄCHE POSITIV STARTEN



LF05
LS03



DATENKRANZ

Ich verstehe, dass
...

Es tut mir leid,
dass ... (*nur
ehrlich einsetzen*)

Danke, dass Sie ...

Sie haben
Recht ...

Ich kümmere
mich ...

Unser ... ist
hierfür der
Ansprechpartner

Was halten Sie
von ...

Wir* finden ...

Ich empfehle ...

Ich erkundige
mich ...

Wir* können ...

Bitte haben Sie ...

Ich werde
sofort ...

Aus diesem
Grund ...

***wir steht hier für den ganzen Betrieb und bedeutet „im Namen des Hauses“**