

## Positiver Wortschatz am Telefon

Telefonieren scheint eine Selbstverständlichkeit zu sein. Freundliches und service-orientiertes Telefonverhalten ist jedoch mehr: Kundendienst, Beziehungspflege, Corporate Identity und – nicht zu letzt – ein Zeichen der eigenen Kompetenz. Wer sein Telefonvokabular einmal genauer unter die Lupe nimmt, findet wahrscheinlich so manches, was sich besser, vor allem positiver, formulieren lässt ...

Viele Menschen neigen dazu zu betonen, was sie nicht können. Solche Äußerungen können sich negativ auf unsere Gespräche auswirken. Nachfolgend einige Beispiele, wie Sie mit positiven Formulierungen den gleichen Sachverhalt auch positiv darstellen können.

### *Umwandlung negativer Aussagen*

<b>Wenig kundenfreundlich ...</b>	<b>Besser ...</b>
Da muss ich Sie leider verbinden.	Ich verbinde Sie gern mit Herrn ....
Da sind Sie bei mir falsch.	Dafür ist Herr .... zuständig. Ich verbinde Sie gerne mit Ihm.
Ich kann Ihnen aber nichts versprechen.	Ich verspreche Ihnen, dass ich mich einsetze (alles unternehme).
Da muss ich erst mal fragen.	Ich frage gern für Sie nach und rufe Sie zurück. Wann sind Sie zu erreichen?
Da bin ich leider überfragt.	Ich finde das gerne für Sie heraus.
Kann ich Sie zurückrufen?	Wann kann ich Sie zurückrufen?
Ich habe die Unterlagen nicht zur Hand.	Ich hole mir schnell mal die Unterlagen.
Da muss ich erst mal nachsehen.	Ich sehe gern/sofort für Sie nach.
Kann ich Ihnen helfen?	Was kann ich für Sie tun?
Herr Müller kommt erst heute Nachmittag zurück.	Herr Müller kommt heute Nachmittag noch einmal ins Büro und kann Sie dann gleich zurückrufen.

<b>Wenig kundenfreundlich ...</b>	<b>Besser ...</b>
Das geht überhaupt nicht.	Das geht nicht, weil .... .
Ich weiß nichts über diesen Fall.	Herr/Frau .... ist über diese Sache informiert.
Heute nicht mehr – auch in dieser Woche nicht.	Mit großer Sicherheit geht es in der .... Kalenderwoche.
Das kann ich überhaupt nicht verstehen.	Ich verstehe Sie gut, aber ....
Das ist nicht meine/unsere Schuld.	Mein Vorschlag zur Lösung ..... (bitte keinen Schuldigen suchen).
Das habe ich nicht gemacht.	Das hat Herr .... gemacht.
Da haben Sie mich nicht richtig verstanden.	Ich habe mich nicht richtig ausgedrückt. Wir haben aneinander vorbei geredet.
Ich habe da ein Problem. Sie können mir sicher auch nicht helfen.	Ich habe eine Frage, die Sie mir sicher beantworten können.
Das habe ich nicht so gemeint.	Gemeint habe ich folgendes .... .
Tut mir leid, ich kann da nichts machen, Herr ... ist in einer Besprechung.	Sobald die Besprechung zu Ende ist, benachrichtige ich ihn.
Nein, das stimmt nicht!	Darf ich vorschlagen, dass wir den Sachverhalt genau klären?
Sie müssen warten.	Bitte gedulden Sie sich.
Ich will versuchen, Ihnen diese Frage zu beantworten, aber vorher muss ich das mit der XY-Abteilung klären.	Ich kläre das mit der XY-Abteilung und rufe Sie bis 15:00 Uhr zurück.
Wie war Ihre Kundennummer?	Wie ist Ihre Kundennummer, bitte?
Wie war Ihre Bestellnummer?	Bitte sagen Sie mir Ihre Bestellnummer. Sie finden Sie auf ...
„teuer“	„hochwertig“
„billig“	„preislich günstig“
Der Preis hat sich erhöht.	Der Preis hat sich geändert.
Bevor wir Ihnen den Betrag auszahlen können, müssen Sie erst ...	Sobald Sie .... haben, können wir den Betrag sofort auszahlen.
Wir haben lange Lieferfristen.	Es besteht eine unerwartete Nachfrage.
Ich kann Ihnen nicht sagen, ob Sie diesen Nachlass bekommen.	Ich werde das für Sie prüfen.



Sollten Sie inhaltliche Fragen oder Anregungen zum Erfolgstipp haben, so stehe ich Ihnen gerne jederzeit für Ihre Fragen oder den Gedankenaustausch zur Verfügung. Eine kurze mail an <mailto:andrea.jansen@jbt.de> genügt.