

Checkliste: Positives Formulieren am Telefon

Ein Gespräch ist immer so gut wie das Gefühl, das es beim Gesprächspartner auslöst und hinterlässt.

(Zu) oft drückt man sich mit negativen Wörtern aus. Viel besser würde man die positive Botschaft in den Vordergrund rücken. Sagen Sie zum Beispiel anstelle von „das geht heute nicht mehr“ besser „ich erledige das gleich als erstes morgen früh.“

Wichtig ist, dass Sie mit Ihren Formulierungen immer die Lösung, den Weg dorthin oder eine Alternative in den Vordergrund des Gesprächs stellen.

Hier ein paar typische Beispiele, wie sich derselbe Sachverhalt positiv sagen lässt:

Negativ formuliert	Positiv formuliert
Ich bin nicht sicher..... Ich weiss nicht.....	Gerne kläre ich das für Sie ab.
Frau ... ist nicht da.	Frau ... ist morgen wieder erreichbar / Frau ... kommt voraussichtlich gegen ... Uhr wieder zurück. Darf ich ihr etwas ausrichten?
Wir können Ihnen die leider erst nächste Woche liefern.	Wir liefern Ihnen die (bereits) nächste Woche. (Hinweis: „Leider erst“ ist eine Negativ-Formulierung. Lassen Sie es weg oder ersetzen Sie es durch „bereits“.)
Am Freitag arbeitet sie sowieso nie.	Sie ist am Montag wieder erreichbar. / Sie ist jeweils von Montag bis Donnerstag erreichbar. Darf sie Sie zurückrufen?
Tut mir leid, da sind Sie völlig falsch..... (falsche Abteilung)	Gerne verbinde ich Sie mit der zuständigen Abteilung XY.
Dafür bin ich nicht zuständig. / Da sind Sie bei mir völlig falsch.	Dafür ist Herr ... zuständig. Gerne verbinde ich Sie, einen Moment bitte.
Da müsste ich erst einmal nachfragen.	Ich frage gerne für Sie nach und rufe Sie zurück.
Das wird schwierig!	Ich kläre das gerne für Sie ab.
Das geht heute nicht mehr.	Ich erledige das gleich morgen früh.
Heute nicht mehr – auch in dieser Woche nicht.	Gleich Anfang nächster Woche / am Montag Morgen.
Wenn Sie nichts dagegen haben.	Wenn Sie einverstanden sind.
Kein Problem.	Das mache ich gerne für Sie.
Ich habe die Unterlagen nicht zur Hand.	Ich hole mir gleich die Unterlagen – einen kleinen Moment bitte.

Negativ formuliert	Positiv formuliert
Der Chef ist nicht zu sprechen.	Der Chef ist voraussichtlich ab 15 Uhr erreichbar. Kann ich ihm etwas ausrichten?
Wir haben den Artikel nicht auf Lager.	Ich kann den Artikel gerne für Sie bestellen.
Das geht nicht.	Lassen Sie uns eine andere Lösung suchen.
Ich kann nicht entscheiden, ob ...	Über ... entscheidet Herr ... Ich kläre das für Sie mit ihm ab und rufe Sie bis ... zurück.
Das kann nicht sein.	Würden Sie mir das bitte noch einmal genauer erklären? / Gehen wir das noch einmal gemeinsam durch?
Da haben Sie mich nicht richtig verstanden.	Da habe ich mich nicht richtig ausgedrückt. / Da liegt ein Missverständnis vor.
So, wie Sie sich das denken, geht es wirklich nicht.	Wären Sie mit folgendem Vorgehen einverstanden?
Nein, das stimmt nicht!	Nach meinen Informationen stellt sich der Sachverhalt so dar: ...