

Die Zaubersprache – erfolgreiche Kommunikation am Telefon

Worte sind Signale. Sie sind entweder Zauber-Worte, mit denen Sie einen schnellen Draht zu Ihrem Telefonpartner finden. Oder sie werden zum „Kommunikationskiller“.

Nehmen wir das Wort „aber“. „Aber“ ist ein negatives Wort und killt in vielen Fällen die Gesprächsatmosphäre.

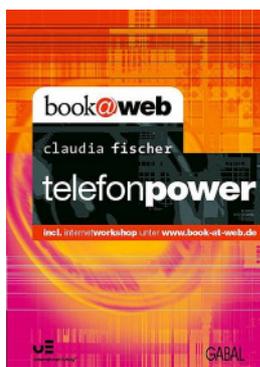
- „Aber“ macht alles Gesagte zunichte.
- „Aber“ provoziert eine Konfrontation.
- „Aber“ lässt beim Gesprächspartner die Alarmglocken läuten. Er rechnet nach dem „aber“ mit einer negativen Aussage.

Viele Anti-Worte sind sehr einfach durch Zauber-Worte zu ersetzen:

Anti-Worte	Zauber-Worte
nicht schlecht	gut, super, prima
erst	schon
gleich	sofort, innerhalb von x Minuten
kein Problem	gern, selbstverständlich
zuständig	verantwortlich
müssen, sollen, muss, soll	ersatzlos streichen
verlangen	wünschen
nur	Im Fall einer negativen Einschränkung (z. B. „Ich bin nur die Sekretärin“) ersatzlos streichen

Mehr zur Zauber-Sprache und viele weitere Tipps finden Sie zum Nachlesen in meinem Buch **telefonpower**.

Viel Freude dabei.



Claudia Fischer
telefonpower

GABAL Verlag, Offenbach
 3. überarbeitete Neuauflage 2006
 ISBN: 3-89749-175-3