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. Zur „Aber-Gruppe“ gehören auch Worte wie trotzdem, doch, jedoch.

„Aber-Worte“ bergen folgende Gefahr:

- „Aber“ macht das zuvor Gesagte zunichte, z. B. in einer Formulierung, die mit „Ja, aber …“ startet.
- „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*
Eine Namensnennung mit Anrede (z. B. „Sie sprechen mit Frau Müller“) wirkt in vielen Ohren überheblich und/oder klingt rasch aufgesetzt.	Eine Namensnennung mit Vornamen (z. B. „Eva-Maria Müller“) schafft Vertrauen und macht Ihren Namen verständlich.

Mehr zur Zauber-Sprache und viele weitere Tipps finden Sie zum Nachlesen und Nacharbeiten per Onlineworkshop in meinem Buch TELEFON**POWER.**
Zusätzlich verankern Sie die Inhalte durch das gleichnamige Hörbuch.
Selbstverständlich trainiere ich Sie sowohl in der Theorie (Firmentrainings oder -workshops) als auch der Praxis (On-the-job-Training) gerne. Senden Sie mir einfach eine Anfrage
Viel Freude dabei.

Claudia Fischer
TELEFON**POWER**

GABAL Verlag, Offenbach
5. überarbeitete Neuauflage 2011
ISBN 978-3869361864

Bleiben Sie auf dem Laufenden!

In den Telefon-News (dem Newsletter) von Claudia Fischer lesen Sie regelmäßig wissenswertes rund ums professionelle Telefonieren, Vertrieb, Marketing, Service und gerne auch Themen, die Sie interessieren.

Darüber hinaus finden Sie stets wissenswerte Tipps, kuriose Anekdoten und aktuelle Entwicklungen auf meinen Facebook-Seiten. Ich freue mich auf Ihre Kommentare.

www.facebook.com/telefontraining.claudiafischer

Lesen Sie aktuelle Umfrage-Ergebnisse zu einem meiner Schwerpunkt: Telefonakquise
Meine Exklusivumfrage zur Kompetenz von Verkäufern bei der Telefonakquise, veröffentlicht in Wissen + Karriere und unter www.claudiafischertraining.de, zeigt aussagekräftige Ergebnisse. 56 Prozent der Befragten – überwiegend Vorstände, Geschäftsführer und Vertriebs- und Marketingleiter – beurteilen die allgemeine Qualität der Gesprächsführung lediglich als befriedigend, weitere 26 Prozent sogar als unzureichend. Die gute Nachricht ist: 89 Prozent der befragten Entscheider sind sehr wohl zu einer Terminvereinbarung bereit, wenn Interesse vorhanden ist und/oder Ihnen zugleich Bedarf und Nutzen für das eigene Unternehmen klar geworden sind. Mit einem Telefon-Akquisitions-Training können Sie einen Großteil dieses enormen Potenzials für sich erschließen ...