



Killerphrasen und negativer Wortschatz

Unsere Sprache umfasst ca. 500.000 Wörter. Wir haben jedoch nur ca. 1000 im aktiven Gebrauch. Diese 1000 Worte benutzen wir aus Gewohnheit. Was hindert uns daran, uns einen positiven Wortschatz anzugewöhnen? Reine Übungssache

Ein Mensch stirbt, wenn er keine Zuwendung erhält. Test in Amerika im Waisenhaus und im Gefängnis. Viele Ehen scheitern an mangelnder Anerkennung. Menschen hungern geradezu nach Anerkennung.

Ein unverbindlicher Schritt, fremden Menschen Zuwendung zu geben, ist ihn zu loben. das soll nicht schleimig wirken. Ein ins Gespräch eingebrachtes nettes Wort gibt die Anerkennung, nach der sich jeder Mensch sehnt.

gut, richtig, das sehe ich auch so, interessanter Aspekt, auch, ja, schön, prima...
gerne heißt das Zauberwort

besonders wichtig sind diese positiven Worte zu Beginn und am Ende eines Gespräches.

Problem: Herausforderung

Meiner Meinung nach: Sind Sie auch der Ansicht?

Haben Sie noch Fragen: Ist das aus Ihrer Sicht in Ordnung so?

Kosten: Investitionen

Da muß ich einwenden: Haben Sie auch bedacht, daß...

im Augenblick habe ich keine Zeit: Sobald ich das hier erledigt habe, kümmere ich mich darum

man: Sie

das hätte ich fast vergessen!: niemals sagen!!!

wir können nicht sofort liefern: wir liefern nächste Woche

wie ich bereits sagte: weglassen. der Kunde meint sonst, wir halten ihn für doof

da haben Sie mich falsch verstanden: ich habe mich nicht verständlich ausgedrückt

ich hoffe: strahlt Unterwürfigkeit aus. weglassen. Wir stehen zu dem, was wir sagen

muß, müssen: will oder weglassen

vielleicht: wahrscheinlich

dafür bin ich nicht zuständig: dafür ist Herr x zuständig

zuständig: verantwortlich

haben Sie Interesse an...: weglassen, Interesse hat grundsätzlich keiner, wenn er mit einem Verkäufer spricht, umschiffen mit Beschreibung und anschließend: was halten Sie davon? finden Sie auch, daß das eine nützliche Sache ist? o.Ä.

weiß nicht: informiere mich, melde mich wieder

gleich: wann genau

irgendwie: weglassen

später: wann genau

eventuell: wahrscheinlich

will nicht, geht nicht, kann nicht: umdrehen – was will, was geht, was kann

Sie haben mich falsch verstanden: Da habe ich mich undeutlich ausgedrückt

Sie haben gesagt: wir haben vereinbart

billig: preiswert, günstig



aber: weglassen. Oft können wir ein aber durch einen Punkte ersetzen. fast richtig, haben Sie auch bedacht, daß..., und

ich versuche: nicht alleine stehen lassen. suggeriert, daß man nichts tut und sich ein Hintertürchen offen lassen will. Sagen Sie es offen: Ich bin mir nicht sicher, ob das möglich ist. Ich tue mein bestes. Versprechen kann ich es nicht.

ehrlich gesagt: weglassen. War alles andere nicht ehrlich, was Sie gesagt haben? ich will Ihnen ungern etwas falsches erzählen, deshalb muß ich mich erst informieren: ich möchte, daß ich Ihnen eine richtige Auskunft geben. Deshalb informiere ich mich erst und rufen Sie gegen 16.00 Uhr zurück.

eigentlich: entwertet unsere Aussage. Was ist denn uneigentlich? weglassen!

dürfte ich um Ihren Namen bitten?: zu duckmäuserisch. wirkt schleimig und wertet uns ab. Wie ist Ihr Name, bitte?

Wie war Ihr Name? Jetzt sind Sie tot. Wie heißen Sie. Bitte buchstabieren Sie Ihren Namen. Wie schreibe ich Ihren Namen richtig? Sagen Sie mir bitte nochmals Ihren namen? ich habe am Anfang Ihren Namen nicht verstanden.

Ich bin nur der... die: Arme Sau. nur weglassen. Ich bin die Telefonistin und verbinde Sie gern in die richtige Abteilung...

Konjunktiv: würden, wären, könnten, wollten: ersetzen durch konkrete Aussagen