

2. Tipps zum Nachmachen im Gespräch

2.1 Der positive Gesprächsfluss

Gerade wenn Menschen gefühlsmäßig sehr tangiert sind in einem Gespräch, kann es vorkommen, dass sich die Gefühle „aufheizen“.

Hier benötigen Sie wiederum dann viel Zeit, um die Wogen wieder zu glätten!

Deshalb lösen Sie bitte unten stehende Aussagen der Service-MitarbeiterIn indem Sie die Auswirkungen bewerten und es dann „besser“ machen!

Killerworte	Auswirkung auf den Kunden	Ihr positiver Gesprächsfluss
„...mag sein...!“		
„Da ist nicht viel, was ich tun kann ...“		
„...aber...“		
„Ich glaube nicht, dass Sie das verstanden haben...“		
„Das kann ich Ihnen nicht sagen...“	Die <i>will</i> mir das nicht sagen	
„Das geht nicht!“		
„Das machen wir hier so nicht!“		
„Wieso fragen Sie das?“		
„Na ja...“		
„Das stimmt nicht...“		
„Das kann nicht sein!“		
„Das kann ich mir nicht vorstellen...“		