

Entrümpeln Sie Ihren Wortschatz

Oft entscheidet die richtige Wortwahl über den Erfolg eines Verkaufsgesprächs. Mit Disziplin und Ausdauer lassen sich Unlaute und Fehler wie „ah“ und „äh“ ausmerzen.

Wir können fast alles, was wir negativ sagen, ebenso in positive Worte fassen, denn eine positive Einstellung ist für den Verlauf einer Unterhaltung ausschlaggebend.

Hüten Sie sich vor Fachchinesisch, Modewörtern, dem Denglisch (von Wichtigtuern, die kein anständiges Englisch können, verallgemeinernden Phasen wie „Man hat's nicht leicht“, und formulieren Sie kurze Sätze. Vermeiden Sie zu Gesprächsbeginn die Inhaltslose Frage: „Wie geht's“, denn jeder weiß, dass auf diese Frage keine ernsthafte Antwort zu erwarten ist. Denken Sie daran, Namen und Titel ihres Gegenübers konkret zu nennen.

Das Wort „nein“ baut fast immer Gesprächsbarrieren auf. Überlegen Sie immer, ob Sie nicht die Möglichkeit haben, eine Botschaft geschickt zu umschreiben, ohne dabei „nein“ zu verwenden.

Sie vermeiden auch Situationen, in denen man um ein klares „Nein!“ nicht herumkommt, wenn sie nicht als wenig durchsetzungsfähig gelten wollen.

Keine negative Wortwahl besonders fatale Folgen. Welcher Kunde kauft schon bei Ihnen, wenn Sie sich vorwundert, attackiert und nicht geschätzt fühlt? Laden Sie bei strittigen Punkten auf Alternativen. Bauen Sie Ihrem Kunden eine Brücke und sagen „Da habe ich mich aber freuen können mit Sicherheit dankbar dafür sein.“

„Aber“ wird kaum positiv bewertet. Sie signalisieren damit Ihrem Gesprächspartner, dass Ihre Äußerungen auf Anheb zu verstehen.

„Aber“ können Sie hervorragend durch „allerdings, obwohl, jedoch“ oder „trotzdem“ ersetzen.

„Ich weiß“ haben oft einen negativen Beigeschmack. Diese wirken oft arrogant. Wenn Sie wissen, halten Sie für „selbstverständlich“. Dies be-

weist dem Kopf Dieser wird sich so anerkannt und bestätigt. „Ich weiß“ beschränkt mit ihm übereinstimmen.

Einige Beispiele.

Mit Erwerb des InfoPainters erhalten Sie die vollständige Version der InfoPainter Management Tipps!