

Liste positiver Formulierungen:

Ein und dieselbe Sache lässt sich immer aus verschiedenen Perspektiven betrachten. Genau wie für den Pessimisten das sprichwörtliche Glas halb leer und für den Optimisten dasselbe Glas halb voll ist, können auch Sie beim Umgang mit Kunden, in einer Diskussion, in einem Text oder in einer Rede Sachverhalte so formulieren, dass beim Zuhörer ein positiver Eindruck entsteht.

Oft sind es gerade diese feinen Unterschiede, die ein Gespräch zum Erfolg werden lassen.

Versuchen Sie also wo immer möglich, solche Formulierungen zu finden, die bei Ihrem Gesprächspartner einen positiven Eindruck hinterlassen. Hier eine Liste mit positiven Formulierungen und Wörtern.

Negativ	Positiv
Das Paket kann heute nicht mehr versendet werden.	Ich werde sofort veranlassen, dass das Paket schnellstmöglich an Sie versendet wird
Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass ...	Ich möchte Ihnen erklären warum ...
Das ist nun wirklich nicht unsere Aufgabe	Wussten Sie schon, dass Sie das unkompliziert und schnell auch selbst veranlassen können?
Darüber weiß ich leider nicht Bescheid.	Ich werde mich sofort darum kümmern und rufe Sie in 30 Minuten zurück.
Das ist ja wohl nicht so schlimm.	Das tut mir sehr leid. Wir werden bestimmt eine Lösung finden.
Herr X ist heute nicht erreichbar.	Herr X besucht heute einen Kunden, darf ich Ihnen schon weiterhelfen?
Ich kann Ihnen darauf keinen Rabatt einräumen.	Wir räumen bei allen Bestellungen ab 2000 Euro einen Rabatt von 5 Prozent ein.
Das stimmt nicht.	Ja, aber bedenken Sie auch ...
Das kann ich Ihnen beweisen.	Überzeugen Sie sich selbst.
Da haben Sie mich falsch verstanden.	Da habe ich mich wohl unklar ausgedrückt.
Das kostet XY Euro.	Sie bekommen das schon für XY Euro.