

Kundenorientierte Rhetorik

| Suboptimale Formulierung | Kundenorientierte Formulierung |
|---|--|
| Das ist kein Problem. | Das mache ich gern für Sie. |
| Ich würde Ihnen vorschlagen. | Ich schlage Ihnen vor... |
| Dafür bin ich nicht zuständig. | Das kläre ich gern für Sie. |
| Das weiß ich nicht - ich bin neu hier. | Das kläre ich gern mit unserem Spezialisten. |
| Ich hoffe, Sie haben viel Spaß im Urlaub. | Ich wünsche Ihnen viel Spaß im Urlaub. |
| Das Problem ist... | Ich überprüfen die Möglichkeiten... |
| Wie war Ihr Name? | Sagen Sie mit bitte noch einmal Ihren Namen? |
| Normalerweise passiert sowas nicht. | Ich entschuldige mich für... |
| Sie müssen verstehen... | Bitte verstehen Sie... |
| Haben Sie alles richtig verstanden? | Sind aus Ihrer Sicht noch Fragen offen? |
| Also, ich könnte mal versuchen... | Ich kümmere mich sofort darum. |
| Vielleicht so in ca. 3 Tagen... | Ich melde mich Übermorgen um 14:00 Uhr. |
| War sonst noch was? | Kann ich sonst noch etwas für Sie tun? |
| Was hatten Sie noch gesagt? | Habe ich Sie richtig verstanden...? |
| Das meine ich nicht. | Ich meine... |
| Damit ich mich nicht wiederholen muss... | Ersatzlos streichen! |
| Da sind Sie aber auf dem Holzweg! | Ersatzlos streichen! |
| Ich sehe das folgendermaßen... | Ersatzlos streichen! |
| Da haben Sie mich falsch verstanden. | Da habe ich mich wohl unklar ausgedrückt. |

| Suboptimale Formulierung | Kundenorientierte Formulierung |
|-------------------------------------|--|
| Das können wir so nicht schaffen... | Was halten Sie von folgender Möglichkeit... |
| Das geht nicht. | Reicht es Ihnen, wenn wir... |
| Da muss ich Sie korrigieren... | Aus meiner Sicht... |
| Das ist doch logisch! | Ersatzlos streichen! |
| Das gibt es doch gar nicht! | Das ist für mich neu. |
| Kann sein..., aber... | Mein Vorschlag... |
| Ungeachtet der Tatsache... | Ersatzlos streichen! |
| Darauf kommt es doch gar nicht an! | Ersatzlos streichen! |
| Nein, niemals! | Ersatzlos streichen! |
| Das ist mir egal. | Bitte entscheiden Sie, was Ihnen besser passt! |
| Da liegen Sie aber voll daneben! | Was halten Sie von folgender Möglichkeit... |
| Das entspricht nicht den Tatsachen. | Das habe ich so noch nicht gesehen. |
| Ist doch ganz einfach! | Mein Vorschlag... |
| ...aber... | Gleichzeitig, allerdings, nur... |
| Trotzdem, dennoch | Mein Vorschlag... |
| Moment mal! | Ersatzlos streichen! |