



PowerTalking

Verzaubern Sie mit Zauberwörtern

Verwenden Sie **Zauberwörter**. Das sind positive Begriffe, die eine gute Gesprächsatmosphäre schaffen und Ihnen helfen, eine Beziehung zum Gesprächspartner herzustellen oder ein Produkt, eine Idee oder eine Dienstleistung zu verkaufen.

Zauberwörter				
Bitte	Geheimrezept	Kümmern	Versprechen	Zaubern
Chance	Gemeinsam	Nutzen	Verstehen	Zauberformel
Danke	Gerne	Praktisch	Vorschlag	
Empfehle	Getestet	Qualität	Vorteil	
Entdecken	Gewinnen	Selbstverständlich	Wir (gemeinsam)	
Erfolgsrezept	Individuell	Sofort	Wertschätzung	
Erprobt	Interessant	Verbindlich	Wirksam	
Fair	Kinderleicht	Verlässlich	Wunderwaffe	

Übung 13

Formulieren Sie positiv. Benutzen Sie Zauberwörter:

Statt	Verwenden wir:
1. Worum geht's?	
2. Da muss ich erst	
3. So geht das nicht!	
4. Ich an Ihrer Stelle würde folgendes Produkt nehmen.	

Notizen:

Killen Sie Killerphrasen

Killerphrasen oder Totschlagargumente sind Aussagen, die keinen Beitrag zum Thema oder zum Gespräch leisten. Ihr Zweck ist Abwehr, Ablehnung und auch die Herabsetzung des als Gegner empfundenen Gesprächspartners.

Es sind meist Scheinargumente, aber auch Vorurteile oder Vorwände.

Aufgrund der unsachlichen Behauptungen ersticken sie Diskussionen, noch bevor sie richtig begonnen haben und können verunsichern oder beleidigen.

Übung 14

Killerphrase	Mögliche Antwort
1. Das haben wir schon immer so gemacht.	
2. Bisher hatten wir (damit) noch nie Probleme.	
3. Das kann nicht sein.	
4. Das habe ich ja noch nie gehört.	
5. Da kann ja jeder kommen.	
6. Dafür bin ich nicht zuständig.	
7. Ich kann nicht alles auf einmal machen.	
8. Das passt jetzt nicht, wir sprechen später mal darüber ...	
9. Ich sehe, Sie müssen noch viel lernen ...	
10. Das dauert solange es dauert!	
11. Dafür haben wir kein Budget mehr!	
12. Dafür habe ich jetzt (momentan) keine Zeit!	

Übung 15

Fallen Ihnen weitere Killerphrasen ein?

Reizwörter reizen zu Widerspruch

Müssen, sollen und **nicht dürfen** sind Reizwörter, die Ihr Gegenüber garantiert verärgern.

Vermeiden Sie das Wort „**muss**“. „Ich **muss** mal schauen, ob ich dann und dann kann“ oder „Ich **muss** mal eben den Vorgang holen“ „Ich **muss** mal kurz die Mailbox checken ...“ klingt anstrengend.

„Da **müssen** Sie uns noch folgende Unterlagen schicken“ klingt nach Anweisung.

Das **muss** hat sich bei vielen Menschen in den Wortschatz eingeschlichen, sie bemerken es nicht einmal mehr. (Wir **müssen** uns unbedingt am Wochenende treffen.)

Begegnen Sie einem penetranten „**Müsser**“, können Sie ihn mit einem Augenzwinkern auf dieses Reizwort hinweisen.

Beispiel:

„Ich muss heute Abend noch auf einen Geburtstag, ins Konzert, zu einer Grillparty, etc.“.

Die Antwort lautet mit einem Augenzwinkern „Du Arme(r)“



PowerTalker müssen nicht – PowerTalker machen!

Übung 16

Formulieren Sie positiv mit Power.

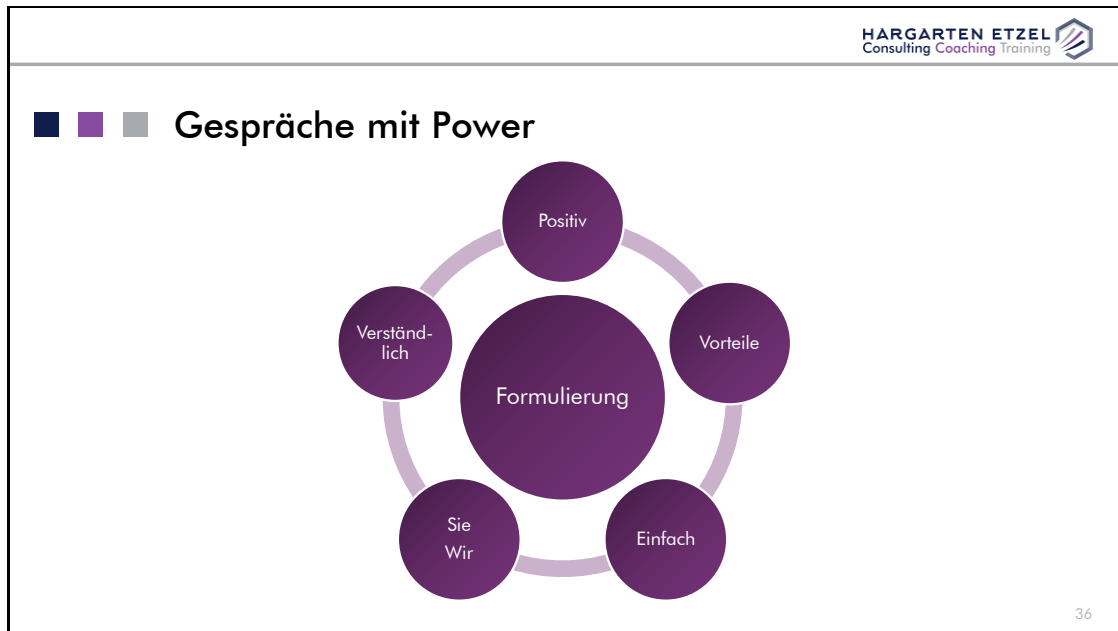
Ich muss	Ich mach
1. Ich muss mal schauen, ob ich morgen kann.	
2. Ich muss mal eben den Vorgang holen.	
3. Ich muss mal kurz die E-Mails checken.	
4. Da müssen Sie uns noch folgende Unterlagen zuschicken.	

Fallen Ihnen weitere Reizwörter ein?

GESPRÄCHE MIT POWER

PowerTalker sprechen und argumentieren kundenorientiert.

Sie versetzen sich in die Situation ihres Gegenübers und erforschen dessen Bedürfnisse. Sie formulieren so, dass die Person sich verstanden fühlt.



Bestandteile kundenorientierter Kommunikation

Notizen:

Formulieren Sie verständlich

Übung 17

Wie sind Ihre Aussagen leichter zu verstehen?

Schwer verständlich	Leicht(er) verständlich
1. Lange, verschachtelte Sätze	
2. Viele unwichtiger Argumente	
3. Passiver Satzbau	
4. Fachausdrücke	
5. Viele Substantive (Hauptwörter)	

Bilden Sie kurze leicht verständliche Sätze

Überfrachten Sie Ihre Sätze nicht mit Zahlen, Daten, Fakten. Verzichten Sie auf Schachtelsätze. Bilden Sie kurze Sätze mit maximal 12 Wörtern, sind Sie einfach zu verstehen.

Ersetzen Sie Fremdwörter und Fachausdrücke je nach Zielgruppe durch verständliche Ausdrücke. Einfache klare Wörter sind leicht zu verstehen und bleiben im Gedächtnis.

Prüfen Sie Ihre Sätze auf **-ion, -ive, -ismus -heit, -keit, -nis, -schaft, -setzung, -stellung -ung, tum, ät, -, nis** und kürzen Sie verlängerte Hauptwörter, z. B. Aufgabe statt Aufgabenstellung.

Beispiel:

In einer Versicherung: Mit Angemessenheit und Richtigkeit hat der Kunde seinen Anspruch geltend gemacht.

Der Kunde hat seinen Anspruch korrekt angemeldet (beantragt).

Übung 18

Formulieren Sie leicht(er) verständliche Sätze:

Schwer verständlich	Leicht(er) verständlich
1. Wir arbeiten derzeit an einem Kompetenz-konzept.	
2. Hier ist Konfliktlösungsfähigkeit gefragt	
3. Die Aufgabenstellung beinhaltet Folgendes:	
4. Mit welcher Zielsetzung gehen Sie vor?	
5. Das richtige Consulting kann einen technologischen Optimierungsprozess anstoßen	

Hilfsverben helfen nicht zu klären

Vermeiden Sie Hilfsverben, denn sie sind ausdruckschwach und vage.

Die Hilfsverben „**sein, werden, wollen, sollen, können, dürfen, möchten**“ ergeben nur Sinn, wenn sie mit einem Vollverb verbunden sind.

Auch „**haben**“ ist ein Hilfsverb, kann im Gegensatz zu den anderen aber allein stehen.

Benutzen Sie ausdrucksstarke Verben

Ausdrucksstarke Verben klingen dynamisch, stark und präzise!

Beispiele für ausdrucksstarke Verben im Job:

Projektarbeit

abschließen, aufbauen, ausgleichen, dokumentieren, einbinden, einführen, entwerfen, entwickeln, etablieren, gestalten, initiieren, integrieren, konstruieren, kontrollieren, konzipieren, kreieren, organisieren, planen, präsentieren, reduzieren, regulieren, senken starten, steuern, überwachen, umsetzen, koordinieren.

Akquirieren

angleichen, akquirieren, anheben, ausbauen, beschleunigen, demonstrieren empfehlen erhöhen, erreichen erzielen, ergänzen, formulieren, fördern, forcieren, generieren, gewährleisten gewinnen, maximieren, sichern, steigern, überbieten, übertreffen, verbessern, verstärken, vorantreiben.

Führen

anordnen, ausbilden, autorisieren, beobachten, beraten, betreuen, delegieren, durchsetzen, einstellen, einweisen, entsenden, führen, informieren, koordinieren, inspirieren, lenken, lösen, mobilisieren, motivieren, nachweisen, prüfen, rekrutieren, schlichten, schulen, sicherstellen, sperren, überwachen, überzeugen, unterstützen, vermitteln, vertreten, zuweisen.

Analysieren, recherchieren

abbilden, analysieren, auswerten, bewerten, einschätzen, feststellen, gewichten, identifizieren interpretieren, kalkulieren, prognostizieren, prüfen, testen, überarbeiten untersuchen, zusammenstellen, verfassen.

Übung 19

Formulieren Sie mit ausdrucksstarken Verben!

Schwach formuliert mit Hilfsverb	Stark und konkret formuliert
1. Ich werde mich bemühen, den Bericht zeitnah fertigzustellen.	
2. Sie werden das Angebot bis Mitte nächster Woche bekommen.	
3. Während meiner Tätigkeit als Produktmanager konnte ich das Umsatzwachstum innerhalb von 12 Monaten um 20 % steigern.	
4. Ich werde Ihnen meine Vorschläge (Ideen, Vorstellungen) nächste Woche vorstellen.	