

Inhalt

Das Vorstellungsgespräch	9
■ 1 Sie haben gut hergefunden?	10
■ 2 Nehmen Sie am besten hier Platz.	11
■ 3 Ich suche eine neue berufliche Herausforderung.	12
■ 4 Ich brauche Menschen um mich rum.	13
■ 5 Sie haben 30 Sekunden Zeit, mich davon zu überzeugen, dass Sie der / die Richtige sind.	14
■ 6 Sie haben sicher doch auch Schwächen.	15
■ 7 Nennen Sie mal eine Hausnummer.	16
■ 8 Wir sind ein führendes Unternehmen.	17
■ 9 Bei dieser Sache sind wir ganz altmodisch.	18
■ 10 Ich bin motiviert, kontaktstark und teamfähig.	19
■ 11 Wir haben keine Stechuhr.	20
■ 12 Wann kann ich mit einer Entscheidung rechnen?	21
■ 13 Bitte betrachten Sie diese Absage nicht als Wertung Ihrer beruflichen Qualifikation.	22

Im Kreis der Kollegen	23
■ 14 Erst mal: Wer will Kaffee?	24
■ 15 Vielen Dank an das gesamte Team!	25
■ 16 Alles im grünen Bereich	26
■ 17 Das kann ich jetzt in die Tonne kloppen.	27
■ 18 Das hört sich gut an.	28
■ 19 Schon gewonnen.	29
■ 20 Das ist aber nicht der Brüller.	30
■ 21 Wir haben ja sonst nichts zu tun.	31
■ 22 Mir egal, ich lass das jetzt so.	32
■ 23 Das gönne ich dem total.	33

■ 24	War nur Spaß.	34
■ 25	Dann brauch ich erst mal Urlaub.	35
■ 26	Geht gar nicht.	36
■ 27	Wie geil ist das denn?!	37
■ 28	Da geht doch noch was.	38
■ 29	Da kommt Freude auf.	39
■ 30	Ist das jetzt gut? Oder sehr gut?	40

Verkäuferdeutsch – siegreich an der Kundenfront 41

■ 31	Gerade darauf legen unsere Kunden besonderen Wert.	42
■ 32	Schauen wir uns gemeinsam an, welche Punkte für Sie wichtig sind.	43
■ 33	Sehr gerne.	44
■ 34	Sie fragen sich sicher, ob ..., aber da kann ich Sie beruhigen.	45
■ 35	Und genau deswegen sitzen wir hier.	46
■ 36	Man kann entweder mitmachen oder man ist raus.	47
■ 37	Der Kollege ist im Thema.	48
■ 38	Damit können Sie nichts verkehrt machen.	49
■ 39	Zufrieden reicht mir nicht.	50
■ 40	Lassen Sie sich inspirieren.	51
■ 41	Sie kommen zurecht?	52
■ 42	Günstiger können es auch die Chinesen nicht.	53
■ 43	Das kommt für Sie jetzt weniger in Frage.	54
■ 44	Sammeln Sie Punkte?	55
■ 45	Ich war selber überrascht.	56
■ 46	Ich bin froh, dass Sie gerade diesen Punkt ansprechen.	57
■ 47	Herr Wienhold, was mache ich jetzt mit Ihnen?	58

Die Klassiker der Telekommunikation	59
■ 48 Hallo, ich sitze gerade im Zug.	60
■ 49 Ich versuch' mal, Sie zu verbinden, Augenblick.	61
■ 50 Sorry, ich bin gerade auf dem Sprung.	62
■ 51 Kann ich zurückrufen?	63
■ 52 Nehm ich.	64
■ 53 Die ist gerade in einer Besprechung.	65
■ 54 Bleiben Sie dran!	66
■ 55 Ich habe Ihre Nummer im Display.	67
■ 56 Auf der Leitung wird gerade gesprochen.	68
■ 57 Herr Wienhold wollte Sie sprechen, Moment, ich verbinde.	69
■ 58 Ich setz dich ins CC.	70
■ 59 Jetzt spinnt er wirklich.	71
■ 60 Eigentlich müsste ich in Ihrem Computer schon drin sein.	72

Im Meeting	73
■ 61 Hatten wir zwei uns eigentlich schon?	74
■ 62 Schauen wir mal, wie weit wir kommen.	75
■ 63 Haben Sie meine E-Mail nicht bekommen?	76
■ 64 Gibt es dazu noch Wortmeldungen?	77
■ 65 Still – oder mit Kohlensäure?	78
■ 66 Da machen Sie aber ein Fass auf!	79
■ 67 Ich fass das mal eben zusammen.	80
■ 68 Da bin ich ganz bei Ihnen, aber ...	81
■ 69 Mit der Bitte um eine kurze Antwort.	82
■ 70 Da muss ich mich erst mal aufschlauern.	83
■ 71 Ich habe Sie vorhin auch nicht unterbrochen.	84
■ 72 Vermerken Sie das bitte im Protokoll.	85

■ 73	Einen haben wir noch.	86
■ 74	Schon klar, aber was wollen wir nach außen kommunizieren?	87
■ 75	Wenn das die Lösung sein soll, dann will ich mein Problem zurück.	88

Hier spricht der Chef **89**

■ 76	Wir stehen vor großen Herausforderungen.	90
■ 77	Das ist eine klassische Win-win-Situation.	91
■ 78	Wir müssen das Rad nicht neu erfinden.	92
■ 79	Die haben einen tollen Job gemacht.	93
■ 80	Für Sie ändert sich erst mal überhaupt nichts.	94
■ 81	Denen werde ich das Thema erst mal locker anmassieren.	95
■ 82	Keine Einwände. Bis jetzt.	96
■ 83	Da müssen wir uns mal selber loben.	97
■ 84	Bieten Sie mir mal was an.	98
■ 85	Kommen Sie in der Sache noch mal auf mich zu.	99
■ 86	Die müssen sich committen, ehe wir sie supporten.	100
■ 87	Nicht reden – machen.	101
■ 88	Der Kunde kauft bei uns kein Produkt, er kauft ein Lebensgefühl.	102
■ 89	Das können Sie praktisch eins zu eins so übernehmen.	103
■ 90	Ich vermute mal: Wenn ich es nicht verstehe, verstehen es die Kunden auch nicht.	104
■ 91	Wir wollen noch erfolgreicher werden.	105
■ 92	Vielen Dank an der Stelle.	106

Kommunizieren mit dem Vorgesetzten	107
▪ 93 An dem Thema bin ich dran.	108
▪ 94 Eine meiner leichtesten Übungen.	109
▪ 95 Aber das kriegen wir schon hin.	110
▪ 96 Freitagmittag erwischen Sie da keinen mehr.	111
▪ 97 Genau.	112
▪ 98 Und an mir bleibt es wieder hängen.	113
▪ 99 Meine Frau bringt mich um.	114
▪ 100 Das ist nur mal ein erster Aufschlag.	115
▪ 101 Ich hab es nicht vergessen, ich habe nur nicht daran gedacht.	116
▪ 102 Sie wollten das doch so.	117
▪ 103 Das können wir nachher immer noch ändern.	118
 Zum Ende kommen	 119
▪ 104 Ja also, dann ...	120
▪ 105 Wir könnten jetzt noch Stunden weiterreden ...	121
▪ 106 Wir telefonieren.	122
▪ 107 Ich darf mich hier schon von Ihnen verabschieden.	122
▪ 108 Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!	123
▪ 109 Man sieht sich.	124
▪ 110 Man soll aufhören, wenn es am schönsten ist.	124
▪ 111 Bis morgen in alter Frische.	125