



Chefsache **Führungskompetenz**



Damit Gespräche nicht aus dem Ruder laufen: nehmen Sie sich die Zeit zur Vorbereitung

# Magische Sätze und Erfolgskiller

Mit ein paar Minuten Vorbereitung führen Sie bessere und erfolgreichere Gespräche, meint Klaus Steinseifer, Managementberater im Handwerk.

**G**ehen Sie immer noch unvorbereitet in ein Gespräch, telefonieren Sie ohne jegliche Notizen? Falls ja, verschenken Sie die Gelegenheit, Gespräche zu Ihren Gunsten zu lenken. Unvorbereitete Gespräche sind Erfolgskiller! Machen Sie es besser und legen Sie sich eine Checkliste an:

- Wann rufe ich am besten bei meinem Gesprächspartner an? Notieren Sie sich die Uhrzeit in Ihrem Tagesplan.
- Was soll das Ziel des Gespräches sein? Schreiben Sie sich Ihr gewünschtes Ziel auf. Gehen Sie das Gespräch unter diesem Gesichtspunkt gedanklich durch und machen Sie sich Ihre Notizen dazu.

- Welche Einwände könnte mein Gesprächspartner aufbringen? Schreiben Sie sich diese Einwände auf und finden Sie die richtigen Sätze für Ihre Erwiderung.
- Muss ein Termin vereinbart werden? Halten Sie drei Termine parat, um sie Ihrem Gesprächspartner vorzuschlagen. Wenn Sie sich an die Gesprächsvorbereitungsregeln halten, werden Sie feststellen, dass Ihre Gespräche effektiver und erfolgreicher verlaufen.

Und hier noch fünf magische Sätze, die Ihre Gesprächspartner gerne hören:

- »Ich kümmere mich um Sie.«
- »Ich übernehme die volle Verantwortung dafür.«
- »Wir möchten den Auftrag von Ihnen bekommen.«
- »Danke, dass Sie an uns gedacht haben.«
- Betrachten Sie es als erledigt.«

*Klaus Steinseifer*

**Vermeiden Sie diese Aussage ... und sagen Sie stattdessen:**

Ich weiß es nicht.	Ich werde es für Sie herausfinden.
Nein.	Was ich für Sie tun kann ist ...
Das gehört nicht zu meinen Aufgaben.	Dieser Kollege kann Ihnen damit weiterhelfen.
Das ist nicht meine Schuld.	Wir wollen mal sehen, was wir da machen können.
Sie wollen es wann haben?	Ich werde mir die größte Mühe geben!
Beruhigen Sie sich.	Es tut mir leid.
Ich habe jetzt keine Zeit.	Ich bin gleich für Sie da.
Bitte rufen Sie mich zurück.	Ich rufe Sie zurück.

**Der Autor**

**Klaus Steinseifer** ist Seminarleiter, Referent, Berater, Coach und Fachautor im Handwerk. Er ist gelernter Maler- und Lackierermeister und berät Betriebe in allen Fragen der Unternehmensführung.

Klaus Steinseifer  
Die Steinseifer-Seminare  
71282 Hemmingen  
Tel.: (0174) 2493577  
www.steinseifer.com