

Vorsicht: Floskeln!

Viele meiner Seminarteilnehmer berichten, dass Sie in bisher besuchten Rhetorik-Seminaren Formulierungen gelernt haben, von denen Sie sich eine besondere Wirkung versprechen. Dies kann eines der Ziele – sollte jedoch nicht das entscheidende – eines Rhetorik-Seminars sein. Doch leider handelt es sich bei solchen Formulierungen häufig um **primitive Floskeln**.

Zwei von vielen Beispielen finden Sie hier:

Erstens:

Wenig überzeugend im Sinne von Kundenorientierung wirkt die Ihnen vermutlich bekannte Frage: **„Was kann ich für Sie tun?“** – vor allem, wenn sie am Telefon abgespult wird („Mein Name ist ..., was kann ich für Sie tun?“).

Einerseits ist diese Frage rein inhaltlich nicht durchdacht: denn was jemand für mich tun *kann*, weiß ich nicht – ich weiß lediglich, was er für mich tun soll. Damit gibt die Formulierung ein Bild von gespieltem Interesse am Kundenwunsch. Andererseits wird die Frage meist in einem Tonfall gesprochen, der an Oberflächlichkeit nicht zu überbieten ist. Als Alternativen für diese Floskel-Frage bieten sich mehrere an, die in der Praxis abwechselnd benutzt werden sollten. Eine hiervon ist „Was darf ich für Sie tun?“ Bereits ein geändertes Wort genügt in diesem Fall, um dem Kunden oder dem Anrufer die wirkliche Bereitschaft zum Dienstleisten zu signalisieren.

Zweitens:

Fast genauso schwach wirkt eine weitere Floskel. Sie wird meist dann eingesetzt, wenn in einer Diskussion divergierende Meinungen aufeinander treffen. **„Ich kann Sie verstehen, ...“** In mehr als 90% der Fälle schließt sich nach diesen Worten ein „aber“ an (in gelungeneren Fällen ein „jedoch“ oder „allerdings“, selten ein „nur“). Selbst ein rhetorisch ungeschulter Gesprächspartner wird irgendwann merken, dass das geäußerte Verständnis nur vorgeschoben wird, um anschließend doch eine abweichende Meinung zu bevorzugen. Ist der Gesprächspartner rhetorisch gut geschult, wird er an dieser Formulierung sofort erkennen, wohin „der Hase läuft“ und kann sich eine entsprechend wirksame Antwort überlegen. Zudem ist auch diese Floskel sprachlich unscharf: Wenn jemand einen anderen verstehen kann, ist noch lange nicht gesagt, dass er dies auch wirklich tut. Auch hier gibt es überzeugendere Alternativen.

Wollen Sie in Ihrem Beruf in der „Champions League“ spielen, dann sollten Sie solche Floskeln selten bis nie gebrauchen, jedenfalls nie mehrmals beim gleichen Gesprächspartner. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass Sie über geeignete Alternativen verfügen.

Stilwelt unterstützt Sie gerne dabei, Ihren Wortschatz so zu erweitern, dass Sie noch überzeugender als bisher auftreten. Besonders hilfreich ist dies, wenn Sie eine wichtige Rede oder Verhandlung vor sich haben. Hier kann Sie Stilwelt gezielt vorbereiten und beraten – ganz nach Ihren Erfordernissen.

Mit stilvollen Grüßen,
Ihr Peter A. Worel