

## Kennzeichen von sachlich-entspannter Sprache

- Sie formulieren kundenorientiert und persönlich. Sie verwenden die Sie-Ansprache, anstatt von »ich« oder »wir« zu sprechen.
- Sie vermeiden Floskeln, Detail-Litaneien und Monologe.
- Sie lassen Pausen zu.
- Sie bauen die richtigen Fragen ein, um einen Dialog anzuregen und so von den Bedürfnissen Ihres Kunden zu erfahren.
- Sie behaupten nicht, Sie fragen. Sie sagen also nicht »Unser Archivierungssystem wird Ihnen Kosten sparen«, sondern Sie fragen »Was wünschen Sie sich von einer systematischen Archivierung?«.
- Sie vermeiden Konjunktive wie »wäre«, »hätte«, »würde«. Das macht Ihre Aussagen schwammig und unklar.
- Sie sprechen in kurzen, schnörkellosen Sätzen.

**LIMBECK.  
VERKAUFEN.****GABAL**

© 2018 GABAL Verlag GmbH, Offenbach  
Auszug aus »Limbeck. Verkaufen.«  
ISBN 978-3-86936-863-4  
Kopie oder Weitergabe nicht erlaubt

[www.limbeckgroup.com](http://www.limbeckgroup.com)  
[www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de)