



Inside CRM Technology Digital HR Best Practice Events Award Services

Jobs Lehrlinge

Artikel



«Leadership 4.0 – Führen in der digitalen Welt»

Im Sog der digitalen Transformation werden sich die Geschäftsmodelle von etablierten Unter... mehr »



Die Arten des Erfolgs

Träume Wirklichkeit werden lassen mehr »



Kooperativ kommunizieren im Team

Achtung Stolperstein(e)! mehr »



Trainieren ist Silber, Führen ist Gold

Sportliche Großereignisse können es. Führungskräfte sollten es auch können. So wie erstgen... mehr »

04.10.2016, Bernhard Gandolf

Wie gesagt



(iStock)

Eine Floskel ohne Bedeutung oder eine Unart sondergleichen?

In beiden Fällen hat ‚wie gesagt‘ in der freien Rede nichts zu suchen. Floskeln ohne Bedeutung lassen sich streichen, Unarten abstellen.

Es passiert

neulich im Termin. Die Marketingleiterin eines Industrieunternehmens berichtet vom anstehenden Firmenfest und verteilt die Aufgaben in ihrem Team. Gefühlt jeden zweiten Satz beginnt sie mit ‚wie gesagt‘. ‚Wie gesagt, dafür brauchen wir einen Pommes-Wagen. Wir müssen auch wissen, wie groß der ist. Wie gesagt, der soll nicht die gesamte Fläche einnehmen. Wir wollen ja auch noch Platz haben. Wie gesagt, sollten wir auch die Einfahrtsbreite achten. Da passt nicht jedes Auto durch. Wie gesagt, der Pommes-Wagen soll für Ambiente sorgen und nicht dominieren.‘

Damit steht die Dame nicht alleine da. Auch Rhetorik-Profis wie etwa ein Landrat flechten ‚wie gesagt‘ in Reden ein und ernervieren damit ihr Publikum.

Was gibt man seinen Zuhörern zu verstehen?

Hat man etwas tatsächlich schon kundgetan, impliziert ‚wie gesagt‘ Dinge wie

! ‚Ok, für alle die mir nicht zugehört haben, sage ich es jetzt noch einmal.‘

! ‚Herrgott, jetzt hört mir mal zu. Muss ich denn alles zweimal sagen?‘

! ‚He, Sie Dumpfbacke, haben Sie es immer noch nicht kapiert?‘

Das wirkt nicht besonders freundlich, oder?

Ganz anders liegt der Fall, wenn die Botschaft noch gar nicht ausgesprochen wurde. Dann stellen sich beim aufmerksamen Zuhörer mitunter schnell Fragen wie diese:

? ‚Wo ist mein Gegenüber mit seinen Gedanken? Davon sprechen wir zum ersten Mal!‘

? ‚Warum glaubt der Mensch, dass er nicht genug Respekt erfährt, um beim ersten Mal gehört zu werden?‘

? ‚Wieso nimmt mein Gesprächspartner nicht an, ich würde ihm zuhören und betont gleich vorneweg, dass er alles zweimal sagen müsse?‘

Oftmals eine Floskel, eingebrannt ins Sprachzentrum mit ...

Angesprochen auf die Häufung von neun ‚wie gesagt‘ in einer knapp drei Minuten umfassenden Rede, reagiert der Landrat nonchalant: ‚Das ist doch nur eine Floskel – ohne Bedeutung!‘

Immerhin startet der Satz nicht mit ‚Wie gesagt, das ist doch nur ...‘. Es handelt sich eben nicht um nichtssagende Worte, um keine leere Redensart oder schon gar nicht um einen Gemeinplatz. All das verbirgt sich hinter einer Floskel. Denn die Worte weisen wohl eine Bedeutung auf.

Eingebrannt in die Sprachzentren der Nutzer kommt eine der Unwürdigsten und Unnützigsten unter den Formulierungen daher. Sie gräbt sich tiefer und tiefer in den Alltagsgebrauch ein, bis sie in absolut unpassenden Situationen verheerend wirkt.

... fatalen Folgen im Beschwerdemanagement

eMagazines



Blättern Sie durch die letzten Ausgaben!

Aktuelle Stellen >>

Abo bestellen

Media Dok

Partner



swiss

Der Fall lässt sich schnell schildern. Ein IT-Unternehmen informiert seinen Kunden über ein auslaufendes Softwarezertifikat per E-Mail. Es wären nur noch 90 Tage Restlaufzeit übrig. Der Kunde möge bitte handeln. Also kontaktiert der Klient den Support, weist auf die 90 Tage hin und fragt, wie er denn am besten den Vertrag verlängern könne, ohne die 90 Tage doppelt zu zahlen. Alles kein Problem. Der Supportmitarbeiter kümmere sich darum. Es gäbe keine Doppelzahlung. Der Kunde erhalte eine Rechnung und alles wäre gut.

Auf der Rechnung steht die Gültigkeit des neuen Zertifikats. Es endet volle drei Monate früher als vom Kunden angenommen. Die 90 Tage werden nicht berücksichtigt. Der Kunde ruft in der Buchhaltung des IT-Unternehmens an und glaubt an einen Textfehler. Immerhin erlebte er den Supportmitarbeiter als so freundlich und engagiert. Die Buchhalterin erweist sich als weniger freundlich. Von den 90 Tagen stehe in ihren Unterlagen nichts. Das wäre alles richtig. Sie verbinde den nötigen Kunden aber mit dem Support-Mitarbeiter, der die Beratung und das Verlängerung durchführte. Der eröffnet das Gespräch mit den Worten:

! ,Wie gesagt, die Laufzeitverlängerungen gelten immer ab dem Kaufdatum.'

Entgeistert entgegnet der Kunde: ,Sie sagten mir doch, dass dem nicht so wäre und sie sich um die Verlängerung kümmern wollten?'

! ,Wie gesagt, das war wohl mein Irrtum. Da kann ich nichts machen.'

Das Gespräch schaukelt sich auf. Der Kunde echauffert sich: ,Sie haben mir überhaupt nicht gesagt, dass die Verlängerung ab Kaufdatum gelte. Das ist ja Beschiss! Ich zahle doch bei einem Einjahresvertrag nicht 90 Tage - also ein Viertel der Zeit - doppelt!'

! ,Wie gesagt, ich kann ihnen 10% Rabatt auf Ihren nächsten Kauf geben. Bei dem Softwarezertifikat sind wir nur Zwischenhändler. Wie gesagt, da habe ich keinen Einfluss darauf!'

Sehr viel schlimmer lässt sich eine Beschwerde kaum bearbeiten. Die Floskel tut ihre volle Wirkung. Natürlich beabsichtigt der Support-Mitarbeiter keineswegs, den Kunden zu verhöhnen. Sein Sprachgebrauch tut es aber.

Drei Tipps, um ,wie gesagt' loszuwerden

Sich vorzunehmen, etwas nicht mehr zu sagen, ist das eine. Es zu tun, ist das andere. In der Praxis zeigen diese drei Tipps konkrete Erfolge.

1. Bewusstsein schaffen. Das funktioniert ganz einfach. Man braucht bloß anderen bewusst zuzuhören und eine (innere) Strichliste für ,wie gesagt' zu führen. Es macht sogar Spaß! Automatisch stärkt man dadurch das Bewusstsein für die eigene Kommunikation.
2. Erfolge belohnen. Kollegen, Nachbarn, Freunde, ... helfen gerne. Eine Bitte genügt und diese hören bei der nächsten eigenen Erzählung genau hin. Schafft man es, seine ,wie gesagt'-Quote zu reduzieren, motiviert ein ,Eis' genauso wie ein ,gut gemacht'. Kleine Erfolge geben Kraft und Bestätigung.
3. Konsequenz dranbleiben im Geiste von Enkelmanns ,Konzentration führt zum Erfolg. Wiederholung führt zur Meisterschaft'. Wenn man nach einer Woche aufhört, auf seine Formulierungen zu achten, schleicht sich schnell ein ,wie gesagt' in den Sprachgebrauch zurück.

Wie geschrieben, einfach weg damit!



Der Autor:

Bernhard Gandolf ist Experte für operative Exzellenz im Dienstleistungs- und Servicemanagement bei der Unternehmensberatung [eisq](http://eisq.com) in Osnabrück. bernhard.gandolf@eisq.eu

Nicht mit
BSI Contact Center.

Kommentare

[senden](#)