

# Gespräche steuern

Wie viele überflüssige oder zu lange Gespräche führen Sie täglich? Wahrscheinlich einige, denn aus Gründen der Höflichkeit oder Bequemlichkeit können sich in Ihre Kommunikation Verhaltensweisen einschleichen, die Sie unnötig Zeit kosten können.

*Unnötige und unnötig lange Gespräche sind an vielen Arbeitsplätzen der Zeitdieb Nummer eins.*



## BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Wie halten Sie Telefonate kurz?
- Wie können Sie in Gesprächen schnell zum Ergebnis kommen?
- Wie können Sie die Dauer von Gesprächen steuern?
- Wie gehen Sie mit Gesprächspartnern um, die Ihre Zeit überstrapazieren?



**Versuchen Sie unnötige und unnötig lange Gespräche zu vermeiden? Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht?**

**Was hat gut funktioniert, wo gab es Schwierigkeiten?**

## Keywords

Abschweifungen Alternativfrage Anrufbeantworter Detailinformationen  
Entscheidungsfrage geschwätziges Verhalten Gespräche Gesprächsatmosphäre  
misstrauische Menschen Warming Up Zeitlimit Zwischenzusammenfassung

Wenn Sie jemand aus solch einem Grund belästigt und Ihnen die Zeit stiehlt, hilft nur ein höfliches, aber entschlossenes Nein. Machen Sie unmissverständlich deutlich, dass Sie kein Interesse haben und dass sich auch weitere Versuche nicht lohnen. Achten Sie auf die Wortwahl, wenn Sie das Angebot ablehnen.



### Warum sollten Sie vermeiden zu sagen *Ich habe jetzt kein Interesse?*

Vertreter werden dies als Einladung verstehen, Sie später noch einmal anzurufen.

Sie können Ihre Entscheidung zusätzlich noch begründen, um Ihre Ablehnung nicht so schroff klingen zu lassen. Sie sollten aber dabei darauf achten, dass Ihre Begründung nicht wieder Ihre Gesprächspartner animiert, eine weitere Diskussion zu beginnen. Verkaufende Berufe lernen nämlich in ihrer Ausbildung, wie sie mit typischen Kundeneinwänden umgehen und Botschaften aus den Äußerungen der Kunden „herauslesen“.



*Fordern Sie eine Telefonverkäuferin oder einen Telefonverkäufer nicht auf, noch einmal anzurufen, um die Person loszuwerden. Sie oder er wird es mit Sicherheit tun.*

Sie wollen das Gespräch beenden. Dann können Sie

- dies äußern: *Ich denke, das war alles, was wir besprechen müssen.*
- die Sache vertagen: *Ich muss darüber nachdenken. Ich rufe Sie an, wenn ich weitere Informationen benötige.*
- betonen, dass Sie keine Zeit mehr haben: *Ich muss dringend weg, mein Zug fährt in zehn Minuten.*

Noch ein Tipp zum Schluss: Verkäufer arbeiten gerne mit der sogenannten **Alternativ-Technik**. Sie stellen Ihnen zwei Alternativen zur Auswahl. *Wollen Sie mit unserem großzügigen Zahlungsziel von 24 Monaten kaufen oder sich lieber fünf Prozent Rabatt sichern?*