



Matthias Nöllke

111 unvermeidliche Sätze fürs Berufsleben

HAUFE.

Downloads online unter: www.haufe.de/arbeitshilfen

Exklusiv und kostenlos
für Buchkäufer!



Und so geht's:

- ➡ Einfach unter www.haufe.de/arbeitshilfen den Buchcode eingeben
- ➡ Oder direkt über Ihr Smartphone bzw. Tablet auf die Website gehen



Buchcode:

TGA-HL12

Kostenlose Downloads zu folgenden Themen:

- Betriebswirtschaft
- Recht und Geld
- Management
- Kommunikation und Soft Skills

**Vielen Dank
an das gesamte Team!**

**111 unvermeidliche Sätze
fürs Berufsleben**

Matthias Nöllke

HAUFE.

Inhalt

Das Vorstellungsgespräch	9
▪ 1 Sie haben gut hergefunden?	10
▪ 2 Nehmen Sie am besten hier Platz.	11
▪ 3 Ich suche eine neue berufliche Herausforderung.	12
▪ 4 Ich brauche Menschen um mich rum.	13
▪ 5 Sie haben 30 Sekunden Zeit, mich davon zu überzeugen, dass Sie der / die Richtige sind.	14
▪ 6 Sie haben sicher doch auch Schwächen.	15
▪ 7 Nennen Sie mal eine Hausnummer.	16
▪ 8 Wir sind ein führendes Unternehmen.	17
▪ 9 Bei dieser Sache sind wir ganz altmodisch.	18
▪ 10 Ich bin motiviert, kontaktstark und teamfähig.	19
▪ 11 Wir haben keine Stechuhr.	20
▪ 12 Wann kann ich mit einer Entscheidung rechnen?	21
▪ 13 Bitte betrachten Sie diese Absage nicht als Wertung Ihrer beruflichen Qualifikation.	22
Im Kreis der Kollegen	23
▪ 14 Erst mal: Wer will Kaffee?	24
▪ 15 Vielen Dank an das gesamte Team!	25
▪ 16 Alles im grünen Bereich	26
▪ 17 Das kann ich jetzt in die Tonne kloppen.	27
▪ 18 Das hört sich gut an.	28
▪ 19 Schon gewonnen.	29
▪ 20 Das ist aber nicht der Brüller.	30
▪ 21 Wir haben ja sonst nichts zu tun.	31
▪ 22 Mir egal, ich lass das jetzt so.	32
▪ 23 Das gönn ich dem total.	33

- 24 War nur Spaß. 34
- 25 Dann brauch ich erst mal Urlaub. 35
- 26 Geht gar nicht. 36
- 27 Wie geil ist das denn?! 37
- 28 Da geht doch noch was. 38
- 29 Da kommt Freude auf. 39
- 30 Ist das jetzt gut? Oder sehr gut? 40

Verkäuferdeutsch – siegreich an der Kundenfront 41

- 31 Gerade darauf legen unsere Kunden besonderen Wert. 42
- 32 Schauen wir uns gemeinsam an, welche Punkte für Sie wichtig sind. 43
- 33 Sehr gerne. 44
- 34 Sie fragen sich sicher, ob ..., aber da kann ich Sie beruhigen. 45
- 35 Und genau deswegen sitzen wir hier. 46
- 36 Man kann entweder mitmachen oder man ist raus. 47
- 37 Der Kollege ist im Thema. 48
- 38 Damit können Sie nichts verkehrt machen. 49
- 39 Zufrieden reicht mir nicht. 50
- 40 Lassen Sie sich inspirieren. 51
- 41 Sie kommen zurecht? 52
- 42 Günstiger können es auch die Chinesen nicht. 53
- 43 Das kommt für Sie jetzt weniger in Frage. 54
- 44 Sammeln Sie Punkte? 55
- 45 Ich war selber überrascht. 56
- 46 Ich bin froh, dass Sie gerade diesen Punkt ansprechen. 57
- 47 Herr Wienhold, was mache ich jetzt mit Ihnen? 58

Die Klassiker der Telekommunikation	59
▪ 48 Hallo, ich sitze gerade im Zug.	60
▪ 49 Ich versuch' mal, Sie zu verbinden, Augenblick.	61
▪ 50 Sorry, ich bin gerade auf dem Sprung.	62
▪ 51 Kann ich zurückrufen?	63
▪ 52 Nehm ich.	64
▪ 53 Die ist gerade in einer Besprechung.	65
▪ 54 Bleiben Sie dran!	66
▪ 55 Ich habe Ihre Nummer im Display.	67
▪ 56 Auf der Leitung wird gerade gesprochen.	68
▪ 57 Herr Wienhold wollte Sie sprechen, Moment, ich verbinde.	69
▪ 58 Ich setz dich ins CC.	70
▪ 59 Jetzt spinnt er wirklich.	71
▪ 60 Eigentlich müsste ich in Ihrem Computer schon drin sein.	72
Im Meeting	73
▪ 61 Hatten wir zwei uns eigentlich schon?	74
▪ 62 Schauen wir mal, wie weit wir kommen.	75
▪ 63 Haben Sie meine E-Mail nicht bekommen?	76
▪ 64 Gibt es dazu noch Wortmeldungen?	77
▪ 65 Still – oder mit Kohlensäure?	78
▪ 66 Da machen Sie aber ein Fass auf!	79
▪ 67 Ich fass das mal eben zusammen.	80
▪ 68 Da bin ich ganz bei Ihnen, aber ...	81
▪ 69 Mit der Bitte um eine kurze Antwort.	82
▪ 70 Da muss ich mich erst mal aufschlauern.	83
▪ 71 Ich habe Sie vorhin auch nicht unterbrochen.	84
▪ 72 Vermerken Sie das bitte im Protokoll.	85

- 73 Einen haben wir noch. 86
- 74 Schon klar, aber was wollen wir nach außen kommunizieren? 87
- 75 Wenn das die Lösung sein soll, dann will ich mein Problem zurück. 88

Hier spricht der Chef 89

- 76 Wir stehen vor großen Herausforderungen. 90
- 77 Das ist eine klassische Win-win-Situation. 91
- 78 Wir müssen das Rad nicht neu erfinden. 92
- 79 Die haben einen tollen Job gemacht. 93
- 80 Für Sie ändert sich erst mal überhaupt nichts. 94
- 81 Denen werde ich das Thema erst mal locker anmassieren. 95
- 82 Keine Einwände. Bis jetzt. 96
- 83 Da müssen wir uns mal selber loben. 97
- 84 Bieten Sie mir mal was an. 98
- 85 Kommen Sie in der Sache noch mal auf mich zu. 99
- 86 Die müssen sich committen, ehe wir sie supporten. 100
- 87 Nicht reden – machen. 101
- 88 Der Kunde kauft bei uns kein Produkt, er kauft ein Lebensgefühl. 102
- 89 Das können Sie praktisch eins zu eins so übernehmen. 103
- 90 Ich vermute mal: Wenn ich es nicht verstehe, verstehen es die Kunden auch nicht. 104
- 91 Wir wollen noch erfolgreicher werden. 105
- 92 Vielen Dank an der Stelle. 106

Kommunizieren mit dem Vorgesetzten	107
▪ 93 An dem Thema bin ich dran.	108
▪ 94 Eine meiner leichtesten Übungen.	109
▪ 95 Aber das kriegen wir schon hin.	110
▪ 96 Freitagmittag erwischen Sie da keinen mehr.	111
▪ 97 Genau.	112
▪ 98 Und an mir bleibt es wieder hängen.	113
▪ 99 Meine Frau bringt mich um.	114
▪ 100 Das ist nur mal ein erster Aufschlag.	115
▪ 101 Ich hab es nicht vergessen, ich habe nur nicht daran gedacht.	116
▪ 102 Sie wollten das doch so.	117
▪ 103 Das können wir nachher immer noch ändern.	118
Zum Ende kommen	119
▪ 104 Ja also, dann ...	120
▪ 105 Wir könnten jetzt noch Stunden weiterreden ...	121
▪ 106 Wir telefonieren.	122
▪ 107 Ich darf mich hier schon von Ihnen verabschieden.	122
▪ 108 Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!	123
▪ 109 Man sieht sich.	124
▪ 110 Man soll aufhören, wenn es am schönsten ist.	124
▪ 111 Bis morgen in alter Frische.	125

Vorwort

„Nicht reden – machen.“ – „Da bin ich ganz bei Ihnen.“ – „Wir müssen das Rad nicht neu erfinden.“ Kennen Sie solche Sätze aus Ihrem Berufsleben? Sätze, die man immer wieder hört – und vielleicht deshalb schon nicht mehr hören kann. Phrasen, die man selbst immer wieder verwendet, weil sie sich fest im eigenen Hirn eingenistet haben.

Solche schrecklich schönen Sätze habe ich gesammelt – von Bekannten, Freunden, Arbeitskollegen. Da kam schon einiges zusammen für diesen nicht ganz ernst gemeinten Ratgeber. Doch reichte das noch nicht aus. Und so habe ich im sozialen Netzwerk Xing einen Aufruf gestartet, mich mit solchen Sprüchen zu versorgen. Kurze Zeit später konnte ich den Wirtschaftsjournalisten und Social Media Manager Jochen Mai für die Idee gewinnen, auf seinem Blog www.karrierebibel.de die Leser zum Mitmachen aufzurufen. Und viele haben mitgemacht: Mich erreichte eine hübsche Sammlung unvermeidlicher Sätze – nicht nur aus Deutschland, sondern auch von den Malediven und aus Hongkong.

Und was soll ich sagen? Im indischen Ozean und am südchinesischen Meer kursieren offenbar die gleichen grausamen Phrasen wie zwischen Nord- und Bodensee. Ich finde das sehr beruhigend. Oder um es gleich mit einem unverwüstlichen Spruch zu sagen: „Da kommt Freude auf.“

Matthias Nöllke

Das Vorstellungsgespräch

Am Anfang steht das Vorstellungsgespräch. Von dem hat ein erfahrener Personaler mal behauptet, in dem Wort sollte das O besser durch ein E ersetzt werden. Denn beide Seiten sind bestrebt, sich selbst keine Blöße zu geben und gleichzeitig die Schwachpunkte des Gegenübers aufzudecken. Beides gelingt nur, wenn man die richtigen Sätze kennt. Und wenn man weiß, was hinter den Aussagen der andern Seite steckt. Sonst drohen böse Überraschungen:

- Sie wissen nicht, wie Sie in 30 Sekunden Ihre unvergleichlichen Vorzüge zur Geltung bringen können (siehe Satz Nummer 5).
- Oder Sie nehmen an, es gehe in dem Laden ziemlich locker zu, weil der Chef anmerkt, hier gebe es „keine Stechuhr“ (siehe Nummer 11).
- Dann dürfen Sie sich nicht wundern, wenn Sie später ein Schreiben bekommen mit dem trostreichen Satz Nummer 13: „Bitte betrachten Sie diese Absage nicht als Wertung Ihrer beruflichen Qualifikation.“

1 Sie haben gut hergefunden?

Wer sagt denn so was?

Alle Personen, die den Stellenbewerber begrüßen und sich den Anschein geben, mit ein wenig Smalltalk die Situation auflockern zu wollen.

Was steckt dahinter?

Da erscheinen Sie zum ersten Mal als Stellenbewerber bei einem Vorstellungsgespräch und staunen nicht schlecht: Die erste Frage, die an Sie gerichtet wird, kommt Ihnen ziemlich sinnlos vor. Pünktlich und knitterfrei sind Sie angekommen und sollen nun darüber Auskunft geben, ob Sie sich nicht unterwegs verlaufen haben? Sie haben es nicht bemerkt: Bei der Frage handelt es sich um Smalltalk. Und beim Smalltalk dürfen Sie nicht mit Logik kommen. Sie sollen Ihrem Gegenüber eigentlich nur zeigen: Ich bin ein netter Mensch.

Sie müssen nämlich wissen: Wenn die andern Smalltalk machen, dann wollen sie herausfinden, ob Sie nicht ein unangenehmer Querulant sind oder ein trockener Langweiler oder ein unbeholfener Stoffel, der sich nur die Musterantworten aus dem Bewerbungsratgeber reingebimst hat.

Was soll ich dazu sagen?

Ein freundliches „Oh ja, danke!“ reicht für den Anfang. Profis punkten mit: „War gar kein Problem. Mit Ihrer Anfahrtsskizze.“ Und dann reden Sie über das Wetter.

2 Nehmen Sie am besten hier Platz.

Wer sagt denn so was?

Alphatiere, die gegenüber dem Stellenbewerber gleich mal ein subtiles Dominanzsignal aussenden möchten.

Was steckt dahinter?

Wer die Plätze anweist, der sagt, wo es lang geht. So viel ist schon mal klar. Ihr Gegenüber hat hier Heimrecht; und Sie müssen sich fügen. Doch entscheidend ist der aufmunternde Zusatz „am besten“. Denn so bekommen Sie als Bewerber den Eindruck, als bestehende im Prinzip freie Platzwahl.

Wo wollen Sie sich niederlassen: auf dem Schoß des Personalchefs, auf der Fensterbank, im Papierkorb? Schade, schade, das sind alles keine Sitzgelegenheiten, die ernsthaft in Betracht kommen, wenn Sie sich von Ihrer besten Seite zeigen möchten. Und darum geht es doch jetzt, oder?

Daher bleibt Ihnen wie so oft im Berufsleben nur eine Möglichkeit: Sie entscheiden sich für den Stuhl, den man für Sie ohnehin vorgesehen hat. So läuft das hier nämlich.

Was soll ich dazu sagen?

Sie dürfen wieder danke sagen. Danke sagen hilft fast immer. Sogar bei versteckten Beleidigungen. Aber dazu kommen wir noch.