



Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

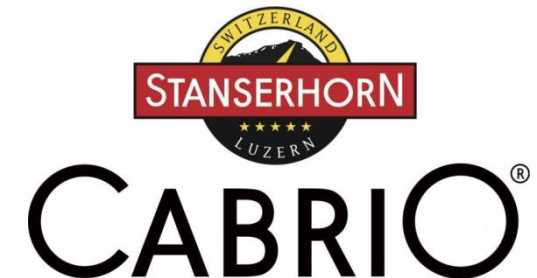
HOCHSCHULE
LUZERN



KTI-Projekt: «Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz»

Positive Sprache

Mit freundlicher Unterstützung der
Cabrio Stanserhorn-Bahn



3. März 2015

FH Zentralschweiz



Positive Sprache

Warum verliert ein Einzelhändler seine Kunden?

- **68% Verhalten des Personals**
- 14% Qualität der Produkte
- 9% Preise
- 5% neue Gewohnheiten
- 3% ziehen weg
- 1% stirbt

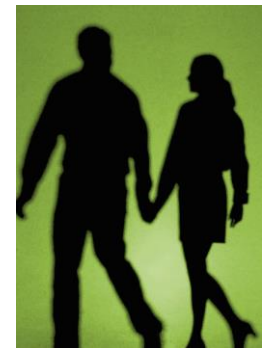


Quelle: guerilla.de

Positive Sprache

Kommunikation besteht aus

- 7% Inhalt
- 38% Stimme
- 55% Körper



Positive Sprache

Das müsste ich abklären.
Das kläre ich gerne für sie ab!
(Du musst überhaupt nichts...)



Das weiss ich leider nicht.
Diese Frage kann Ihnen Mercedes von Holzen im Shop am
Besten beantworten.
(Sprich von dem was geht – steige positiv in das Gespräch ein)

Da bin ich leider nicht zuständig.
Verantwortlich für ... ist Herr Schuler – unser Gastgeber. Sie
treffen ihn da und da.



Positive Sprache

Wie war schon wieder Ihr Name?

Gerne Herr Müller!

(Der Name war nicht – der Name ist immer noch!

„Wie ist Ihr Name?“)

Sind Sie noch da?...

Danke haben Sie auf mich gewartet.

Wir erwarten Ihre Anmeldung bis spätestens 28. August 2013

Auf Ihre Anmeldung bis 28. August freuen wir uns.



Positive Sprache

Wir möchten Ihnen danken für...

Herzlich danken wir Ihnen für..., oder „Besten Dank für...“

Wir danken für Ihr Verständnis

Wir bitten um Ihr Verständnis (oder: Höflich bitten wir um Ihr Verständnis)

Ich entschuldige mich für diesen Fehler

Für diesen Fehler bitte ich Sie um Entschuldigung.

Killerworte:

- leider... - muss - nein - Problem
- aber... - nur - kein - verboten



Positive Sprache

Herr Flury ist nicht da. Sie müssen es morgen wieder versuchen...

Herr Flury genießt seinen freien Tag. Darf ich Ihnen behilflich sein?

(wenn nein: Darf ich etwas ausrichten? Kann er Sie zurück rufen).



Positive Sprache

Wir fahren erst in 10 Minuten.

In 10 Minuten fahren wir; geniessen Sie bis dahin ruhig noch die frische Luft!



Wir haben, wir können, wir bieten...

Sie können, Sie profitieren, Sie haben ...

(Es geht doch nicht um uns – sondern um unsere Gäste / Kunden!)

Nussgipfelhaltung.

Medaille zeigen! Blickkontakt. Aufrecht!

(In doppeltem Sinn aufrecht)



**„A man without a smiling face
must not open a shop.“**

Chinese Proverb