

HEALTHCARE MARKETING  
DR. UMBACH & PARTNER  
 [www.umbachpartner.com](http://www.umbachpartner.com)

Ratgeber

**Worte und Formulierungen mit  
Wirkung und Überzeugungskraft**

Erstellt von

Healthcare Marketing Dr. Umbach & Partner

## Nutzen für Sie

*"Wer verbal führend ist, hat meist das Sagen."*

Sie finden hier ausgewählte Tipps und Vorschläge, wie Sie Ihren Schreib- und Sprachstil einfach verbessern und Ihre Botschaften prägnanter zum Ausdruck bringen können.

## Hintergrund

*" Sprache kann vernebeln, täuschen, in die Irre führen oder erläutern, beleuchten und erhellen."*

Soviel man mit Sprache auch erreichen kann, sie kann uns bei ungeschicktem Gebrauch in Widersprüche verwickeln und unsere Wirkung bei Menschen stark reduzieren.

Es gibt daher eine Reihe von Büchern, die allgemeine Empfehlungen abgeben wie beispielsweise: Die Texte sollen authentisch, klar, prägnant, bildhaft, lebendig, wohlgeordnet, transparent, klar, stringent, plausibel und stimmig sein sowie einen roten Faden aufweisen.

So wohlgemeint diese Hinweise auch sind, so wenig sie helfen beim tatsächlichen Schreiben von Texten im beruflichen Alltag.

Hier finden Sie ein Spektrum konkreter Beispiele, rhetorischer Optionen, ziel-führender Formulierungen und "Übersetzungen", die Ihnen helfen, Ihre Ideen und Konzepte effektiver zu vermitteln und Ihre Aussagen in Texten und Präsentationen wirkungsvoller zur Geltung bringen.

Wenn Sie professionell mit Sprache umgehen möchten, um Ihre Mitmenschen zu überzeugen und Kunden zu gewinnen, erfahren Sie mehr Sie beim Textworkshop auf [www.textworkshop.de](http://www.textworkshop.de)

## Sachverhalte positiv ausdrücken

Indirekte Aussagen, Verneinungen ("Negationen") und Wörter mit negativen Assoziationen können leicht zu Missverständnissen und Missklängen führen.

Sie kennen sicher den Spruch "Denken Sie jetzt nicht an einen rosa Elefanten", was jedoch genau das Gegenteil bewirkt.

Bejahende Aussagen fördern das Verstehen und ermutigen die Zuhörer zum Handeln.

### Indirekt oder negativ formuliert

Unumwunden  
Ohne Umweg  
Es gibt kein anderes Präparat  
Wenige Nebenwirkungen  
Alt  
Sonderbar  
Verrückt  
Nicht verunreinigt  
Kostenlos  
Kostengünstig  
Kostenreduktion  
Das kostet Sie  
Keine schlechte Wahl  
Gegenseitiger Nutzen  
Trennstrich  
Kompliziert  
Hacker  
Verwirrend  
Die Angst nehmen  
Enttäuschende Ergebnisse  
Unbestritten  
Verrückt  
Erst morgen  
Nicht schlechter als  
Sie haben unrecht  
Ich bin dagegen

### Direkt und positiv formuliert

Offen  
Direkt  
Dies ist das einzige Präparat  
Gute Verträglichkeit  
Bewährt / erprobt / vertraut  
Originell  
Sehr kreativ  
Rein  
Gratis  
Günstig  
Ersparnis  
Ihre Investition ist  
Eine gute Wahl  
Beidseitiger Nutzen  
Bindestrich  
Vielschichtig  
Netzaktivisten  
Aufregend  
Mehr Sicherheit geben  
Aufschlussreiche / lehrreiche Ergebnisse  
Akzeptiert  
Avantgarde  
Schon morgen  
Vergleichbar / gleichwertig (Statistiker fragen)  
Können Sie mir das bitte näher erklären  
Das ist jetzt noch kein Thema

Träge	Besonnen
Da haben Sie mich nicht richtig verstanden	Lassen Sie mich das auf eine andere Weise ausdrücken
Sie irren sich	Lassen Sie uns den Sachverhalt noch einmal gemeinsam durchgehen
Sie ziehen falsche Schlussfolgerungen	Könnten Sie mir Ihre Annahmen erläutern?
Ist Ihnen übel?	Ist alles in Ordnung?
Das kann manchmal höllisch weh tun	Bis auf Ausnahmefälle wird das gut vertragen
Risikobehaftet	Es gibt Chancen und Risiken

## Mit aufbauenden Sätzen ermutigen

Bestimmte Worte wirken auf Gehirnzellen fast wie eine psychoaktive Droge. Sie können Menschen zum Handeln anregen, ermutigen und ermuntern.

### Destruktiv

Da ist ein Fehler drin  
Du machst einen Denkfehler  
Ich hab nichts dagegen gesagt  
Ich habe keine Einwände  
Ich habe nichts gegen Gesellschaft  
Wäre eine letzte Möglichkeit  
Das müssen Sie anders sehen

Das ist kaum möglich  
Diese Abteilung ist heute geschlossen  
Ich habe nichts falsch gemacht  
Sie sitzen ja nur da

### Konstruktiv

Einen Punkt kann man vielleicht verbessern  
Hier eine andere Perspektive  
Das finde ich gut  
Ich befürworte das  
Gerne können Sie sich zu mir setzen  
Diese Möglichkeit sollten wir auch erwägen  
Lassen Sie uns die Sache noch von einer anderen Seite beleuchten

Das wäre vielleicht möglich, wenn ...  
Gerne sind wir morgen früh wieder für Sie da  
Was könnte man aus Ihrer Sicht besser machen?  
Wie könnte Ihr Beitrag dazu aussehen?

## Nutzen klar sichtbar machen

Folgende Formulierungen helfen den Nutzen Ihres Angebotes zu verdeutlichen und lassen den Leser seinen Vorteil schneller erkennen. Sie eignen sich daher gut als Überleitungssätze oder "Gelenksätze".

Das hilft Ihnen ...

Damit verbessern Sie ...

Damit können Sie leichter ...

Damit erreichen Sie schneller ...

Dadurch erhalten Sie ...

Das ermöglicht Ihnen ...

Dadurch schaffen Sie ...

Das erspart Ihnen ...

Das bedeutet für Sie mehr ...

Das bringt Ihnen mehr ...

Damit haben Sie mehr ...

Dadurch gewinnen Sie ...

Das erleichtert Ihnen ...

## **Zielführend bei Beschwerden reagieren**

Hinweis: Es gibt Menschen, die durch Reklamationen ihren Wunsch nach Beachtung und Wertschätzung zum Ausdruck bringen. Hier einige "Zauberformeln" für Sie, die beide Seiten gewinnen lassen können:

Danke, dass Sie mich auf diese Situation aufmerksam machen

Wie könnte Ihrer Meinung nach eine Lösung aussehen, die für alle Beteiligten fair ist?

Was könnten wir tun, damit Sie wieder zufrieden sind?

## **Gut nach Gründen fragen**

Manche Menschen betrachten "Warum-Fragen" als Angriff und meinen, sich rechtfertigen und verteidigen zu müssen. Oft sind daher sprachliche Formulierungen ohne das "Warum" hilfreicher. Hier einige Beispiele:

Wodurch - glauben Sie - ist diese Situation entstanden?

Womit könnte dies Ihrer Meinung nach zusammenhängen?

Welche Umstände haben Ihrer persönlichen Auffassung nach dazu geführt?

## **Effektiv nach Lösungen fragen**

Um Handlungsoptionen zu entdecken und gleichzeitig den Gesprächspartner einzubinden, gibt es einige zielführende Formulierungen wie beispielsweise:

Was müsste man Ihrer Meinung nach tun, um die Situation zu verbessern?

Was wären Ihre Vorschläge, um die Situation einer Lösung zu zuführen?

Welche Voraussetzungen müssten gegeben sein, damit es in Zukunft besser läuft?

## **Dinge diplomatisch ablehnen**

Sie möchten deutlich zum Ausdruck bringen, dass Sie etwas nicht akzeptieren und zwar ohne den Anderen durch ein schroffes "Nein" vor den Kopf zu stoßen. Falls Ihr "Nein" nicht akzeptiert werden sollte, bringen Sie Ihre ablehnende Haltung mit einem der anderen Sätze zum Ausdruck. Bleiben Sie dabei stets selbstbewusst, souverän und gelassen. Dies fällt Ihnen leichter, wenn Sie diese Sätze vorher mehrfach geübt haben.

Unter normalen Umständen würde ich ja sagen, aber heute kann ich leider nicht ...

Ich verstehe Ihren Wunsch sehr gut, möchte ihn aber relativieren und ...

In dieser Form ist das kaum möglich, aber als Alternative kann ich anbieten ...

Das wäre eventuell möglich - vorausgesetzt Sie von Ihrer Seite ermöglichen ...

## **Zum Sprechen animieren**

Die meisten Menschen möchten Dinge mitteilen. Nach folgenden Sätzen sollten Sie schweigen und gut zuhören:

Erzählen Sie doch mal ...

Das ist ja interessant ...

Sie scheinen ja mehr zu wissen über ...

## **Auf angenehme Dinge umleiten**

Sie möchten den Gesprächsverlauf von einem kontroversen Punkt auf einen positiven Punkt umlenken:

Einmal abgesehen davon, wäre es für Sie ...

Mal angenommen, dieser Punkt wäre erfüllt, wie relevant wären dann ...

Gesetzt den Fall, das wäre möglich, was würde das für Sie bedeuten?

## **Paraphrasieren**

Schon die Tatsache, dass Sie den Erzählungen Ihres Gegenübers gut zugehört haben, ist ein Akt der Anerkennung und Wertschätzung. Es kann dabei hilfreich sein, die Aussagen Ihres Gegenübers mit etwas anderen Worten zu wiederholen:

Wenn ich Sie richtig verstanden habe, ist es für Sie wichtig, dass ...

Für Sie ist also besonders relevant, dass ...

Aufgrund Ihrer Aussagen ergibt sich also, dass ...

## **Wann Weichspüler sinnvoll sind**

Um unnötige Widerstände zu vermeiden, kann es manchmal sinnvoll sein, bewusst vage zu bleiben. So bleibt man unaufdringlich und der Andere fühlt sich nicht unter Druck gesetzt. Zur Ideenfindung und bei Handlungsappellen kann dies hilfreich sein:

Vielleicht hätten Sie eine Idee dazu ...

Ich frage mich gerade, was wir hier unternehmen könnten ...

Hätten Sie dazu eventuell irgendeinen Vorschlag ...

## **Distanz ausdrücken**

Um mangelnde Relevanz eines Vorganges indirekt zu vermitteln, kann man ihn sprachlich in die ferne Vergangenheit rücken. Wenn man Verben in das Plusquamperfekt setzt, drückt man damit aus, dass ein Vorgang nun wenig berührt oder dass er abgehakt ist und man ihn besser vergessen sollte.

Ja, das hatte er mal verschickt

Unter den damaligen Umständen hatte ich es auch so gesehen

Wir hatten das in der Tat mal ausprobiert

## **Weitere Empfehlungen**

- Je länger Sie etwas formulieren, desto mehr verwässern Sie Ihre Kernaussage
- Verwenden Sie in der Grammatik statt des Passivs besser den Aktiv
- Setzen Sie erklärende Nebensätze besser an das Satzende
- Verwenden Sie kurze Sätze. Manche Autoren empfehlen 7 Wörter pro Satz
- Machen Sie in der mündlichen Sprache Sprechpausen
- Machen Sie in der Schriftsprache Absätze
- Vermeiden Sie Verallgemeinerungen wie alle, keiner, immer
- Vermeiden Sie abstrakte Worte (sie enden oft auch -enz, -heit, -ismus, -ität, -ung)



- Vermeiden Sie Superlative wie beispielsweise Turbo, Ultra, Mega, Super
- Ersetzen Sie "aber" durch "und", da dies einen positiveren Eindruck macht
- Bevorzugen Sie prägnante Worte, die kurz, bildhaft und griffig sind.

## **Anhang: Worte prägnant in deutscher Sprache ausdrücken**

Manchmal sind englische Ausdrücke angemessen. Da die deutsche Sprache über Wortreichtum, Präzision und Bildhaftigkeit verfügt, ist es in vielen Fällen besser, die deutschen Begriffe zu verwenden. Hier eine Auswahl:

Break	Pause
canceln	Absagen
Casting	Rollenbesetzung
chillen	Abschalten
Counter	Schalter
Deadline	Termin
Equipment	Ausrüstung
Factory Outlet	Werkverkauf
Fast Food	Schnellkost
Flatrate	Pauschale
Flyer	Handzettel
Give-away	Werbegeschenk
Homepage	Startseite
Incentive	Anreiz
Just-in-time	Termingerecht
Smalltalk	Plauderei
Timing	Zeitwahl