

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie einen **Termin vereinbaren** wollen:

- Passt Ihnen der zwölfte erste (= 12.1.) um zehn Uhr dreißig / halb elf (= 10.30 Uhr)?
- Passt/Geht es bei Ihnen am zwölften ersten (= 12.1.) um zehn Uhr fünf- undvierzig / viertel vor elf / drei viertel elf (= 10.45 Uhr)?
- Wäre Ihnen (der) Mittwoch nächster Woche recht/lieber?

Sie einen **Termin ändern** wollen:

- Leider kann ich unseren Termin morgen / morgigen Termin nicht wahrnehmen/ einhalten, weil (mir) etwas Unerwartetes dazwischengekommen ist.
- Es tut mir leid, aber ich muss für morgen absagen. (Der) Grund ist ...
- Können wir einen neuen Termin ausmachen?
- Könnten wir unser Gespräch von Mittwoch auf Donnerstag verschieben?
- Wäre es möglich, die Besprechung von Donnerstag auf Mittwoch vorzuverlegen?

Das können Sie sagen, wenn ...

Sie einfach nur signalisieren wollen, dass Sie **aufmerksam zuhören**:

- Ja (unbetont) ...
- Mmh ...

Sie signalisieren wollen, dass Sie die Äußerung Ihres Gesprächspartners verstanden haben:

- Aha ...
- Verstehe ...

Sie die Richtigkeit der Äußerungen Ihres Gesprächspartners bestätigen wollen:

- Richtig.
- Ja genau.
- Mmh mhm (ansteigend) ...

Sie Erstaunen signalisieren wollen:

- Wirklich?
- Ach?

Sie zum Schluss noch einmal Ihr Einverständnis signalisieren wollen:

- ... am Dienstag. – Alles klar, am Dienstag!
- ... am Dienstag. – Gut, dann verbleiben wir bis Dienstag!

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie eine Vereinbarung nicht einhalten können:

- Wir haben im Moment leider ein Problem in der Herstellung. Deshalb verzögert sich die Lieferung etwas.
- Der Grund für unsere momentanen Schwierigkeiten ist ...
- Wäre es möglich, den Termin um einen Monat zu verschieben? Damit wäre uns sehr geholfen.
- Wären Sie mit einer Abschlagszahlung einverstanden?
- Wir bedauern die Verzögerung sehr und sind sicher, dass wir den neuen Termin einhalten können.

Sie die Einhaltung einer Vereinbarung anmahnen:

- Wir brauchen die Unterlagen bis spätestens ...
- Ich möchte Sie um eine feste Terminzusage bitten.
- Wir erwarten, dass Sie die vereinbarte Frist einhalten.
- Wir betrachten die getroffene Vereinbarung als verbindlich.
- Eine weitere Verzögerung hätte Konsequenzen für Sie.

Sie das Gesprächsergebnis zusammenfassen und festhalten wollen:

- Gut, dann vereinbaren wir Folgendes: ...
- Also, dann halten wir Folgendes fest: ...
- Ich notiere mir jetzt folgenden Termin als verbindlich: ...
- Ich fasse jetzt noch einmal das Wichtigste zusammen: ...
- Wir sind folgendermaßen verblieben: ...
- Wir haben Folgendes vereinbart: