

Sätze, die Öl ins Feuer gießen – und ihre besseren Alternativen

Hin und wieder kommt es vor: Kund:innen rufen verärgert an. Sie hören den Ärger deutlich in der Stimme, in der Schnelligkeit, in der Wortwahl und der Betonung.

Obwohl Mitarbeiter:innen professionell reagieren und scheinbar „richtige“ Sätze verwenden, kann die Situation trotzdem eskalieren.

Sie haben doch nichts Falsches gesagt oder getan – und trotzdem entsteht das Gefühl, dass Sie "Öl ins Feuer gegossen" haben. Der Grund: Manche Formulierungen wirken in emotional aufgeladenen Gesprächen ungewollt verstärkend.

Sätze, die Öl ins Feuer gießen – und ihre besseren Alternativen

Häufig liegt es daran, dass Mitarbeiter:innen zu schnell auf die Sachebene wechseln und Lösungen anbieten. Die Kund:innen sind jedoch noch stark mit ihren Emotionen beschäftigt und daher noch nicht bereit, diese Lösungen anzunehmen.

Hier sind fünf Klassiker aus dem Telefonalltag, die Sie kennen werden. Und ihre besseren Alternativen.

„Das stimmt so nicht.“

Die Situation: Ein Kunde behauptet etwas, das sachlich unrichtig ist. Ihr Reflex: Korrigieren oder Richtigstellen.

Es ist einfach so: Wer in einer aufgewühlten Situation korrigiert wird, fühlt sich nicht aufgeklärt – sondern belehrt oder gemaßregelt. Das Gespräch dreht sich nun nicht mehr um das Problem, sondern um das Recht-Haben.

Besser:

„Ich schaue mir das genau an – damit wir vom Selben sprechen. Was genau ist aus Ihrer Sicht passiert?“

„Ich lese mir das noch genau durch – damit wir denselben Wissensstand haben. Geben Sie mir kurz Zeit dazu, danke.“

So übernehmen Sie die Gesprächsführung, ohne das Gegenüber in die Defensive zu drängen.

Sätze, die Öl ins Feuer gießen – und ihre besseren Alternativen

"Da bin ich nicht zuständig"

Die Situation: Das Anliegen der Kund:innen kann nur in einer anderen Abteilung bearbeitet bzw. gelöst werden. Sie wollen helfen – und verweisen weiter.

Es ist einfach so: Für den Kunden klingt „Da bin ich nicht zuständig“ wie: „Ihr Problem interessiert mich nicht.“ Besonders wenn sie schon mehrfach weitergeleitet wurden, ist das der Moment, in dem Ärger zur Eskalation wird.

Besser:

„Ich verbinde Sie jetzt direkt zu Frau [Name] durch, die dieses Thema betreut. Ich gebe kurz Bescheid, worum es geht – damit Sie nicht alles nochmal erklären müssen.“

„Ich habe Ihr Anliegen schon in einem Ticket (E-Mail) zusammengefasst und leite es direkt an die zuständige Abteilung weiter. Ich leite es nach unserem Gespräch sofort weiter. Zur Sicherheit lese ich Ihnen gerne vor, was ich notiert habe.“

So übernehmen Sie das Informieren Ihrer Kolleg:innen und ersparen den Anrufer:innen, alles nochmals erzählen zu müssen. Damit trennen Sie die Emotionen vom konkreten Anliegen.

„Beruhigen Sie sich bitte.“

Die Situation: Der Ärger der Kund:innen ist deutlich spürbar. Ihr Ziel ist es, das Gespräch zu entspannen und eine ruhigere Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Der Satz bewertet die Emotion des Gegenübers indirekt als „zu viel“ oder „falsch“. Das triggert Widerstand.

Es ist einfach so: Dieser Satz hat noch nie jemanden beruhigt. Im Gegenteil: Er signalisiert, dass die Emotion des Gegenübers unerwünscht ist. Und wer das Gefühl hat, nicht gehört zu werden, wird eher lauter – nicht leiser.

Besser:

„Ich höre, dass Sie sehr verärgert sind. Das ist nachvollziehbar. Lassen Sie uns gemeinsam schauen, was wir tun können.“

„Ich kann verstehen, dass Sie bei dem Thema emotional sind. Gehen wir das gemeinsam in Ruhe durch.“

Benennen Sie die Emotion, die Sie wahrnehmen, ohne diese zu bewerten oder als nicht wichtig darzustellen. Damit schaffen Sie die Möglichkeit, Emotionen und Druck aus dem Gespräch zu nehmen.

Sätze, die Öl ins Feuer gießen – und ihre besseren Alternativen

„Das sind unsere Prozesse. Da kann ich nichts machen.“

Die Situation: Es gibt tatsächlich keinen Spielraum. Die Regelung ist verbindlich. Ihre Aussage ist sachlich korrekt und ehrlich.

Es ist einfach so: Formulierungen wie „Da kann ich nichts machen“ werden oft als mangelndes Engagement wahrgenommen. Bei Kund:innen kommt an: „Ich möchte mich nicht kümmern.“ Auch der Verweis auf eine Vorschrift oder Prozesse wirkt wenig persönlich engagiert und uninteressiert.

Besser:

„In diesem Fall gilt folgende Regelung: [kurze, verständliche Erklärung]. Was ich für Sie tun kann, ist [Alternative oder nächster Schritt].“

„An dieser Stelle habe ich keinen Entscheidungsspielraum. Mir ist wichtig, Sie bestmöglich zu unterstützen. Eine Möglichkeit ist ...“

Selbst wenn die Alternative klein ist: Das Anbieten einer Option signalisiert Handlungsbereitschaft – und das ist es, was Kund:innen eigentlich wollen.

„Da hätten Sie sich früher melden müssen.“

Die Situation: Eine Frist wurde nicht eingehalten. Aus Ihrer Perspektive nachvollziehbar. Sie möchten das klar und korrekt kommunizieren.

Es ist einfach so: Aussagen wie „Da hätten Sie sich früher melden müssen“ wirken schnell behrend – unabhängig vom Tonfall. Kund:innen fühlen sich verantwortlich gemacht. Die Gesprächsenergie fließt dann in Rechtfertigung statt in gemeinsames Weiterdenken.

Besser:

„Ich verstehe, dass das im Nachhinein schwierig ist. Schauen wir gemeinsam, welche Möglichkeiten es jetzt noch gibt.“

„Der Zeitpunkt liegt leider außerhalb der vorgesehenen Frist. Ich informiere Sie gerne, was das konkret bedeutet und welche nächsten Schritte sinnvoll sein können.“

Das hebt Fristen nicht auf. Es signalisiert jedoch Gesprächsbereitschaft, Orientierung und echtes Interesse an einer Lösung – und genau das hält Kund:innen im Dialog.