

## 5-Sterne-Support: Sprachbaukasten

### Lösungen mit Herz und Verstand – Formulierungen entlang der 5 Service-Stationen

#### 1. Reaktionsschnelligkeit – Das erste Signal zählt

- ☆ Danke für Ihre Meldung — ich habe das gesehen und bin dran.
- ☆ Ich priorisiere das, damit Sie schnell wiederarbeitsfähig sind.
- ☆ Ich melde mich spätestens um [Uhrzeit] wieder —auch wenn wir dann noch analysieren.

#### 2. Verantwortung – Ownership statt Weiterreichen

- ☆ Ich übernehme das und bleibe Ihr Ansprechpartner, bis es gelöst ist.
- ☆ Ich koordiniere das intern — Sie müssen nichts mehrfach erklären.
- ☆ Ich hole Kolleg:innen dazu und halte Sie aktiv auf dem Laufenden.

#### 3. Empathie – Den Druck anerkennen

- ☆ Ich verstehe, dass das gerade ungünstig ist —vor allem in Ihrer Situation.
- ☆ Das ist ärgerlich. Wir bringen zuerst Ruhe rein, dann lösen wir strukturiert.
- ☆ Sie sind damit nicht allein — ich begleite Sie durch die nächsten Schritte.

#### 4. Transparenz – Orientierung geben

- ☆ Das ist der Stand: [kurz]. Nächster Schritt:[X]. Update um [Uhrzeit] — auch wenn wir noch mitten in der Analyse sind.
- ☆ Realistisch ist [Zeitfenster]. Für jetzt habe ich einen Workaround: [kurz].

#### 5. Wertschätzung – Abschluss, der Beziehung stärkt

- ☆ Danke für Ihre Geduld — ich wollte sicherstellen, dass es jetzt stabil läuft.
- ☆ Danke für Ihre Mithilfe — Ihre Infos haben die Lösung beschleunigt.
- ☆ Ich checke morgen kurz, ob alles stabil bleibt.

☆ **Concierge-Prinzip: Ich löse nicht nur das Ticket — ich begleite den Menschen durch die Situation.**

☆ **Tipp: Vermeiden Sie ‚In Bearbeitung‘. Besser: Nächster Schritt + nächstes Update-Zeifenster.**

