

Beobachtungsbogen zum Sprechverhalten von: _____

Bitte kein Urteil, sondern nur wie das Sprechverhalten „ankam“ / „wirkte“!

Stimme:

Stimmfarbe	<input type="checkbox"/> schrill	<input type="checkbox"/> mittel	<input type="checkbox"/> dunkel
	<input type="checkbox"/> kippend	<input type="checkbox"/> melodisch	<input type="checkbox"/> dünn
	<input type="checkbox"/> hell	<input type="checkbox"/> schneidend	<input type="checkbox"/> spröde
	<input type="checkbox"/> voluminös	<input type="checkbox"/> entspannt	
Stimmkraft	<input type="checkbox"/> leise	<input type="checkbox"/> gepresst	<input type="checkbox"/> mittel
	<input type="checkbox"/> wechselnd	<input type="checkbox"/> dynamisch	<input type="checkbox"/> lasch
	<input type="checkbox"/> zu laut	<input type="checkbox"/> aufdringlich	<input type="checkbox"/> laut
	<input type="checkbox"/> betonend	<input type="checkbox"/> genau richtig	
Sprechtempo	<input type="checkbox"/> stockend	<input type="checkbox"/> langsam	<input type="checkbox"/> mittel
	<input type="checkbox"/> fließend	<input type="checkbox"/> rhythmisch	<input type="checkbox"/> pausenlos
	<input type="checkbox"/> schnell	<input type="checkbox"/> lange Pausen	<input type="checkbox"/> hastig
	<input type="checkbox"/> betonend	<input type="checkbox"/> angenehm	
Aussprache	<input type="checkbox"/> überdeutlich	<input type="checkbox"/> deutlich	<input type="checkbox"/> undeutlich
	<input type="checkbox"/> nuschelnd	<input type="checkbox"/> verschluckend	<input type="checkbox"/> näselnd
	<input type="checkbox"/> knödelnd	<input type="checkbox"/> stotternd	<input type="checkbox"/> lispelnd
	<input type="checkbox"/> verhaucht	<input type="checkbox"/> Dialektnuscheln	

Sprache:

Satzbau	<input type="checkbox"/> kurz	<input type="checkbox"/> mittel	<input type="checkbox"/> lang
	<input type="checkbox"/> abstrakt	<input type="checkbox"/> monologisierend	<input type="checkbox"/> konkret
	<input type="checkbox"/> sagt zu viel	<input type="checkbox"/> sagt zu wenig	<input type="checkbox"/> viele Fremdwörter
	<input type="checkbox"/> viele Fragen	<input type="checkbox"/> abgebrochen	<input type="checkbox"/> grammatikalisch falsch
Sprachmarotten	<input type="checkbox"/> viele „äh“	<input type="checkbox"/> viele „und“	<input type="checkbox"/> viele „ich“
	<input type="checkbox"/> viele „nicht?“	<input type="checkbox"/> viele Modewörter	<input type="checkbox"/> viele „ich würde ...“

Allgemein

Sprechbeginn	<input type="checkbox"/> schüchtern	<input type="checkbox"/> bestimmt	<input type="checkbox"/> fragend
	<input type="checkbox"/> rücksichtslos	<input type="checkbox"/> geduldig	<input type="checkbox"/> ungeduldig
	<input type="checkbox"/> in Hetze	<input type="checkbox"/> betulich	<input type="checkbox"/> behauptend
	<input type="checkbox"/> originell	<input type="checkbox"/> schablonenhaft	<input type="checkbox"/> zurückhaltend

- Sprechende
- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> aussagestark | <input type="checkbox"/> matt | <input type="checkbox"/> aussageschwach |
| <input type="checkbox"/> hinauszögernd | <input type="checkbox"/> handlungsauf-
fordernd | <input type="checkbox"/> unvermutet |
| <input type="checkbox"/> wiederholt
„ich komme zum Schluss“
(und tut es nicht!) | <input type="checkbox"/> wiederholt
„Nur noch ein Satz“
(und vergisst das Zählen) | |

Technik

- Grundhaltung
- | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> freundlich | <input type="checkbox"/> unfreundlich | <input type="checkbox"/> Mimik |
| <input type="checkbox"/> engagiert | <input type="checkbox"/> teilnahmslos | <input type="checkbox"/> pers. Ansprache |

- Zielorientierung
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Problemfokussiert | <input type="checkbox"/> Lösungsorientiert |
|--|--|

- Spricht Kunde mit Namen an
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Gesprächs-
beginn | <input type="checkbox"/> im laufenden
Gespräch | <input type="checkbox"/> Gesprächsende |
|---|---|--|

- Formulierungen
- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> positive | <input type="checkbox"/> kundenorientierte | <input type="checkbox"/> negative |
| <input type="checkbox"/> verwendet
„bitte“ | <input type="checkbox"/> verwendet
„danke“ | |

- Fragetechnik
- | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> gezielt | <input type="checkbox"/> mittel | <input type="checkbox"/> wenig eingesetzt |
|----------------------------------|---------------------------------|---|

- Aktives Zuhören
- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> lässt ausreden | <input type="checkbox"/> Aufmerksamkeits-
laute/Bestätigung | <input type="checkbox"/> Feedback-Fragen |
|---|--|--|

- Inhalt
- | | | |
|-----------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sehr gut | <input type="checkbox"/> gut | <input type="checkbox"/> mittel |
| <input type="checkbox"/> schlecht | | |

- TMP
- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Technisches
Problem
erkannt (T) | <input type="checkbox"/> Menschliche
Bedürfnisse
wahrgenommen (M) | <input type="checkbox"/> Umgebungsprozess
analysiert (P) |
|--|---|---|

Weitere Bemerkungen:
