AUTOHAUS
RAMSPERGER

AZUBI WORKSHOP

Kommunikation und Kunden Workshop

Gemeinsam lernen. Zukunft gestalten.



TEAMWORK | **LERNEN** | **ZUKUNFT**

WIR SIND DAS AUTOHAUS
VON MORGEN.

Das haben wir heute geplant……

- Der erste Eindruck – persönliches Erscheinungsbild
- Outfit am Arbeitsplatz
- Aktives Zuhören
- Körpersprache – wie kann ich diese gekonnt umsetzen?
- Wertschätzender Umgang mit kritischen Kunden



Was ist das erste Wort, dass Ihnen zu “gutem Benehmen” einfällt ?



info@andrea-wach.de

Persönliches Erscheinungsbild



Mimik



Gestik



Körperhaltung



Stimme und Wortwahl



Kleidung



Geruch



info@andrea-wach.de

Distanz zu meinem Gegenüber

Kleinste Distanz	bis zu 50 cm
Persönliche Distanz	bis zu 1 Meter
Gesellschaftliche Distanz	von 2-3 Meter



Der erste Eindruck

entsteht in .....

0,3 bis maximal 7 Sekunden



info@andrea-wach.de



55 % Körpersprache



7 % Inhalt des Gesagten



38 % Stimme



info@andrea-wach.de

Der erste Eindruck ist entscheidend



Saubere und ordentliche Kleidung

- Ramsperger Arbeitskleidung

Keine Mütze/Cap

Friseur

Körperpflege

Distanzzone einhalten

Sprechweise

Klare Stimme – Lautstärke

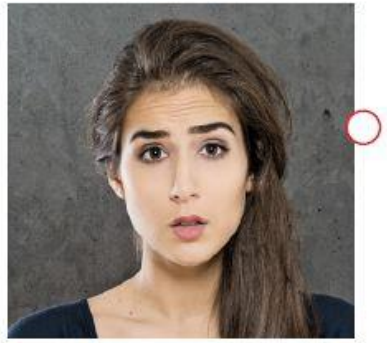


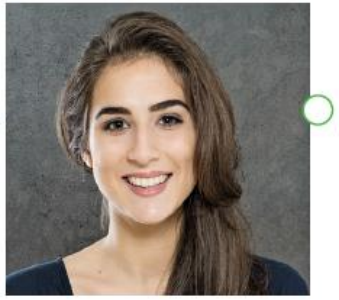
Begrüßung

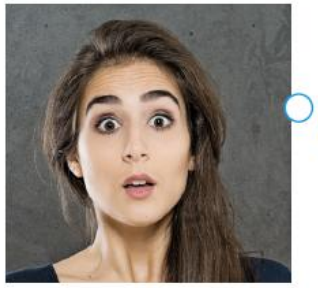
- Blickkontakt
- Lächeln
- Aufrechte Körperhaltung
- Hände locker

info@andrea-wach.de

Auch wer nicht redet, teilt etwas mit…..







info@andrea-wach.de

Aktives Zuhören

in der Autowerkstatt

So verbessern wir Verständnis und Kundenzufriedenheit.



1 Zuhören



Hören Sie aufmerksam zu, während der Kunde sein Anliegen schildert. Unterbrechen Sie ihn nicht.

2 Blickkontakt



Halten Sie Blickkontakt. Das zeigt Interesse und ernsthaftes Zuhören.

3 Nicken



Zeigen Sie durch Nicken, dass Sie den Kunden und sein Anliegen wahrnehmen.

4 „Mmh, ja“



Nutzen Sie kurze Signale wie „Mmh“, „ja“, „verstehe“, um zum Weitersprechen zu ermutigen.

5 Verstehen



Fassen Sie das Gehörte in eigenen Worten zusammen, um sicherzustellen, dass Sie alles richtig verstanden haben.

6 Gefühle verstehen



Zeigen Sie Verständnis für die Situation und die Gefühle des Kunden – z. B. Ärger, Sorge oder Unsicherheit.

Unser Ziel:
Der Kunde fühlt sich verstanden, gut beraten und kommt gerne wieder.





Umgangsformen

Persönlicher Kontakt

Telefonischer Kontakt

info@andrea-wach.de



Telefonieren

Guten Tag, …….sie sprechen mit Name …..

Name des Anrufers

Zeit des Telefonats aufnotieren

Telefonnummer für Rückruf notieren

Wen der Anrufer sprechen wollte….??

Wann der Anrufer am besten zu erreichen ist…

Grund des Anrufs

Am Ende des Telefonats …

Auf Wiederhören und/oder Sie einen schönen Tag wünschen/

Schönes Wochenende

info@andrea-wach.de

Tabu´s beim Telefonieren

- Essen
- Trinken
- Kaugummi kauen/Bonbons
- mit dem Kugelschreiber spielen…



info@andrea-wach.de



Freundlich und wertschätzend bei Ramsperger

- Mit „ offenen Augen“ über den Hof gehen – z.B. Papier aufheben, Aschenbecher leeren oder Bescheid geben.
- Kunden und Kollegen grüßen beim „über dem Hof gehen“
- Kurze Vorstellung bei den Kollegen*Innen in anderer Betriebsstätte z.B. bei Abholung von Teilen etc.



Freundlich und wertschätzend bei Ramsperger

- Blickkontakt – Lächeln
- Begrüßung – Guten Tag mein Name ist….
- Laut und deutliche Sprache 😀
- Smalltalk mit Kunden (Wetter, Urlaub…“sind Sie schon ein langjähriger Kunde bei uns“…….keine politischen, religiöse, ethischen Themen)
- Beim Hol – und Bring Service - Kunden-Small Talk führen
  - Kein Privat-Handy mit dem Fahrzeug eines Kunden per Bluetooth verbinden
  - Kundenfahrzeug und Firmenfahrzeug “pfleglich behandeln”
    - Angepasste Geschwindigkeit
    - Sitzeinstellung wieder in die ursprüngliche Einstellung versehen
- Handy !
- Respektvolle und höfliche Verabschiedung

info@andrea-wach.de

Wie verhindere ich Eskalationen?



- Ruhig bleiben
- Beschwerden/Einwände ernst nehmen
- Ausreden lassen - ZUHÖREN
- Respekt und Verständnis zeigen Blickkontakt, Nachfragen – ich kann Sie verstehen
- Im Gespräch bleiben – Nicken Lösungen anbieten
- Keinesfalls einschüchtern lassen, anfassen, bedrohen
- Abstand halten

info@andrea-wach.de



https://www.youtube.com/watch?v=_VuMaE3ouZ8&t=33s



Feedback

info@andrea-wach.de

Impressum

Stand: 07.09.2026

Verfasser: Andrea Wach

Quelle/Literatur/Bilder

www.schulz-von-thun
www.haufe.de
www.handwerk-magazine.de
www.freepik.com
www.pikabay.com
www.Wikipedia.de
www.youtube.com
www.stock.adobe.com



info@andrea-wach.de