



Kommunikationstraining

Ramsperger
Automobile GmbH & Co. KG

mit Andrea Wach

Das haben wir heute geplant

- Kurze Vorstellungsrunde - mein Kommunikationskoffer
- Der erste Eindruck – Kundenkontakt -
Interne Kommunikation
- Professionelle Sprache – klare und respektvolle Kommunikation
- Körpersprache – wie kann ich diese gekonnt umsetzen?
- Wertschätzender Umgang mit kritischen Kunden – Konflikte deeskalieren und sachlich bleiben

Kurze Vorstellungsrunde mit....

- Wenn Sie einen Koffer mit Kommunikationsfähigkeiten packen müssten, was würden Sie mitnehmen.....?
- Etwas, dass Sie in Ihren Koffer dazupacken möchten, ist.....



Der erste Eindruck

- Mimik
- Gestik
- Körperhaltung – aufrechte Körperhaltung
- Lächeln 😊
- Stimme und Wortwahl
- Kleidung
- Geruch

Der erste Eindruck entsteht.....

7 % Inhalt des Gesagten

38 % Stimme

55 % Körpersprache

Kleidung

Körperhaltung

Der erste Eindruck ist entscheidend

- Saubere und ordentliche Kleidung Arbeitskleidung
- Friseur
- Körperpflege
- Distanzzone einhalten
- Sprechweise
- Stimme



Professionelle Sprache – klare und respektvolle Kommunikation

- Der hat´s verbockt
 - Es ist ein Fehler passiert, den wir nun klären
- Das geht mir so auf den Keks
 - Das ist eine Herausforderung, die wir lösen werden
- Das ist totaler Quatsch, was H. ../Fr. .. erzählt hat!
 - Da liegt ein Missverständnis vor. Lassen Sie mich es klären.



Servicegedanke

Beispiel für einen positive Servicegedanke:

Gespräch mit einem Kunde und Serviceberater
nicht unterbrechen

– wenn es **sehr dringend** ist –

“Darf ich Sie kurz unterbrechen H...../Fr.....?”

Umgangsformen

- Persönlicher Kontakt
- Telefonischer Kontakt





Telefonieren

Guten Tag,sie sprechen mit Name ...

Name des Anrufers notieren

Telefonnummer für Rückruf notieren

Grund des Anrufs

Wen der Anrufer sprechen wollte....??

Wann der Anrufer am besten zu erreichen ist

Nicht – rufen Sie am besten in 5 Minuten wieder an

Auf Wiederhören und/oder einen schönen Tag wünschen/Schönes Wochenende

Telefonieren

- **Begrüßung**
- Guten Tag. Autohaus Ramsperger mein Name ist....
- Wie kann ich Ihnen helfen?
- **Terminabsage:**
- Nachhaken – wann kann ich für Sie einen neuen Termin vereinbaren? Grund der Absage in **Cross** vermerken
- **Abschluss**
- Vielen Dank für Ihren Anruf Herr/Frau.... Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!

- **Negative Sätze umformulieren**
- Das kann ich nicht machen...
 - Ich werde sehen, was ich für Sie tun kann
- Bsp: Kunde ruft an, “der Serviceberater spricht mit einem Kunden” – **besser** der Serviceberater ist im Gespräch und meldet sich gerne bei Ihnen zurück.



Tabus beim Telefonieren

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



Zuhören



Aktives Zuhören - Technik

- **Paraphrasieren – Aussage des Gegenübers mit eigenen Worten wiedergeben**
 - Übung in 2er Gruppe
 - Person A erzählt Person B eine kurze Geschichte (2 Min.)
 - Person B hört aktiv zu – **ohne** zu unterbrechen
 - Nach zwei Min. erzählt Person B das Gehörte in eigenen Worten zusammen.
 - Person A hört zu und korrigiert die Zusammenfassung
- **Verbalisieren – Gefühle des Gegenübers werden gespiegelt**
 - Übung in 2 er Gruppe
 - Person A erzählt eine Geschichte mit starken Emotionen (Freude, Ärger etc.)
 - Person B hört aufmerksam zu ohne zu unterbrechen und spiegelt die Emotionen wider...ich habe gesehen, ich habe gefühlt... stimmt das?
 - Person A bestätigt oder korrigiert die Wahrnehmungen



Aktives Zuhören - Technik

- **Nachfragen –**
 - Offene Fragen stellen W-Fragen?
- **Zusammenfassen – das Gehörte kurz zusammenfassen**
- **Unklares klären – wann war das?**
- **Weiterführen – und Lösung anbieten.**

Unzufriedener Kunde nach Fahrzeugservice

Start des Gesprächs

- Der Serviceberater hört aktiv zu, unterbricht nicht, und zeigt Verständnis.

Fragen und Klärung

- Der Serviceberater stellt offene Fragen, um Details des Problems zu verstehen.
- Beispiel: „Können Sie mir genau beschreiben, welches Problem weiterhin besteht?“

Problemlösung

- Der Serviceberater schlägt eine Lösung vor (z. B. erneute Überprüfung des Fahrzeugs, Rabatt auf zukünftige Services)

Abschluss des Gesprächs

- Der Serviceberater fasst die Lösung zusammen und bedankt sich für das Feedback des Kunden, um Vertrauen aufzubauen

Freundlich und wertschätzend?

- Fehlende Begrüßung – kein Blickkontakt
- Blick auf das Handy oder in der Hosentasche
- “Duzen”– Kund/Innen, Kolleg/Innen, Auszubildend/Innen....
- Unterhaltung mit Kollegen, wenn Kunden im Verkaufsraum sind
- Essen während der Arbeitszeit oder in Gegenwart der Kunden
- Verächtliche Verhaltensweise – Person spricht gebrochen Deutsch
- Glangweilte Gesten während des Kundengesprächs – Gähnen, auf die Uhr schauen, mit den Fingern spielen.
- Herablassenden und abwertende Kommentare – das versteht doch jeder....
- Entscheidungen oder nächste Schritte nicht erklären



Wie verhindere ich Eskalationen?

- 😊 Ruhig bleiben
- 😊 Beschwerden/Einwände ernst nehmen
Perspektive des Kunden einnehmen
- 😊 Ausreden lassen - **ZUHÖREN**
- 😊 Respekt und Verständnis zeigen -
Blickkontakt, Nachfragen - ich kann Sie verstehen
- 😊 Im Gespräch bleiben - Nicken –
Lösungen anbieten
- 😊 Keinesfalls einschüchtern lassen,
anfassen, bedrohen
- 😊 Sachlich bleiben
- 😊 Ärger nicht persönlich nehmen!!!

→ Abstand halten



Immer schön cool bleiben!



Cartoon: Michael Hüter

Was packen Sie heute
zusätzlich in ihren
Kommunikationskoffer....

Ich nehme mit



Feedback



Impressum

- Stand: 12.12.2024
- 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

