



lich

Willkommen

zum

Kommunikationstraining

mit

Andrea Wach

Man kann

nicht nicht

Kommunizieren

Paul Watzlawick

In meinem „Kommunikationskoffer“

ist

Empathie

Höfliche Kommunikation

Ruhig bleiben

Zuhören

Verständnis

Sachlichkeit

Freundlichkeit

Fachliche Kompetenz

Persönliche Ansprache

Gemeinsame Lösungen finden

Guter Erstkontakt

Kunde „gut abholen“ - beim Erstkontakt

Gute Körperhaltung

Das packe ich noch in meinen
Kommunikationskoffer mit ein

Fachliche Kompetenz

Lächeln

Beim Erstkontakt lächeln

Ruhig bleiben

In den Kunden „hineinzuversetzen“

Selbstbewußter werden

Standfester werden

Sachliche bleiben

Geduld

Schlagfertiger sein

Ruhe bewahren

Zuhören

In meinem Kommunikationskoffer
ist

Zuhören

Ich gehe auf die Bedürfnisse und
Wünsche ein

Ernst nehmen

Verständnis zeigen - für den Kunden
arbeiten

Ruhig bleiben

Empathie entwickeln

In den Kunden hineinzuversetzen - Stuhl

Wünsche heraushören

des Kunden setzen

Höflich und ~~respektvoll~~ respektvoll bleiben

Entspannter Platz suchen

Das packe ich noch in meinen
Kommunikationskoffer ein.....

Gute Ausdrucksweise

Fachkompetenz

klare Grenzen

Klarheit

Selbstbewusstsein

Körpersprache

Gepflegtes Auftreten

Bedachttheit

Unterstützung vom richtigen Ansprechpartner
holen

Feingefühl