Kommunikation und Kunden Knigge
für kaufmännische Azubis 2025





Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG

info@andrea-wach.de

Umgangsformen



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





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

Körpersprache

95 %
des ersten
Eindrucks
entstehen
durch….

Auftreten, Bewegung

Körperhaltung

Kleidung, Friseur, Bart, Schmuck

Hygiene, Zähne, Fingernägel, Kosmetik

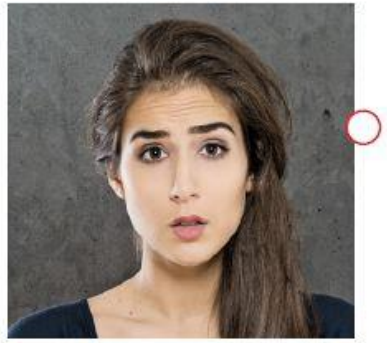
Stimme, Sprachtempo, Lautstärke

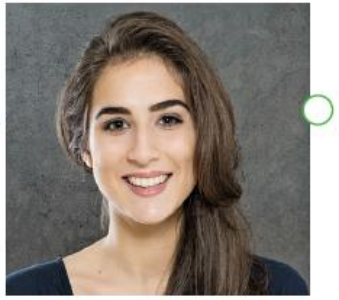
Geruch, Parfüm, Essensgeruch, Zigarettengeruch

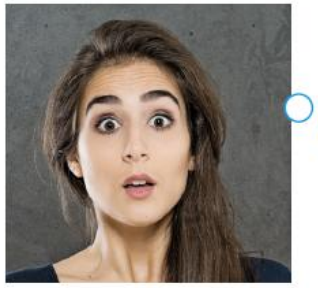


info@andrea-wach.de

Auch wer nicht redet, teilt etwas mit…..







info@andrea-wach.de

Teamsitzung







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



Cartoon: Michael Hüter

Immer schön cool bleiben!

info@andrea-wach.de



Freundlich und wertschätzend bei Ramsperger

- Mit „ offenen Augen“ über den Hof gehen – z.B. Papier aufheben, Aschenbecker leeren…oder Bescheid geben
- Kunden und Kollegen grüßen
- In der Werkstatt Telefon abnehmen – Notizen aufschreiben und weitergeben
- Kurze Vorstellung bei den Kollegen*Innen in anderer Betriebsstätte z.B. bei Abholung von Teilen etc.

info@andrea-wach.de

Innerbetriebliche Schulungen/ Kommunikation mit der/n Ausbilder*Innen

- Pünktlich zum Arbeitsbeginn erscheinen – bei Verspätungen/Erkrankung bei einer innerbetrieblichen Schulung zusätzliche Mitteilung an Frau Müller
  Tel: 07021 5001 681
- Berichtsheft zuverlässig führen
- Führerschein alle 6 Mon. per Scan zusenden – unaufgefordert ☺
- Nachrichten der Ausbilderin beantworten – E-Mail-Nachrichten bestätigen
- Notizen erstellen – bei Fragen, Erklärungen etc.
- Bei Unklarheiten - FRAGEN FRAGEN





Freundlich und wertschätzend bei Ramsperger

- Blickkontakt – Lächeln
- Begrüßung – welche Begrüßungen?
- Du/Sie – was ist korrekt?
- 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



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



Feedback

Impressum

Stand: 02.09.2025

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