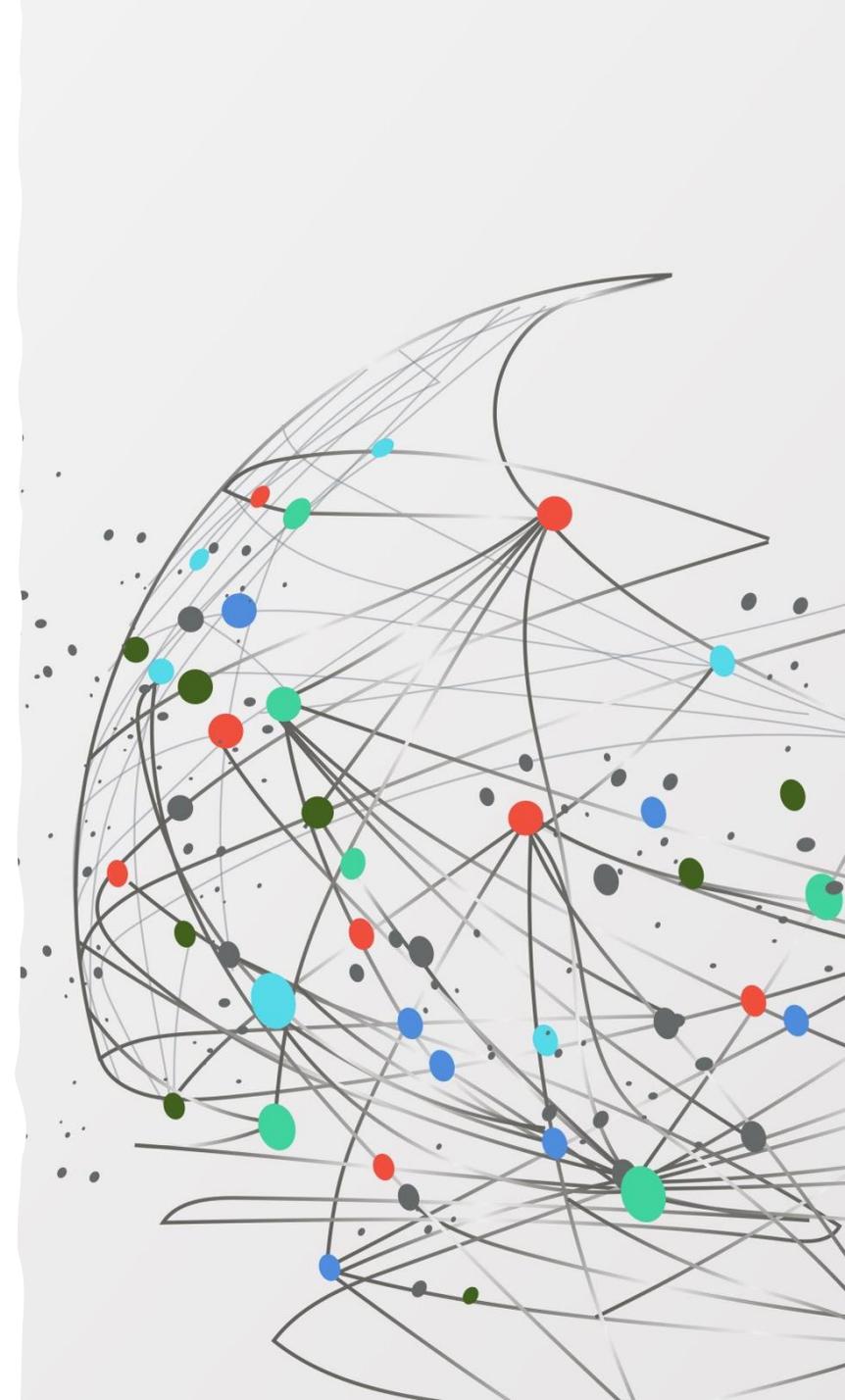


Kommunikationstraining

Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG

mit Andrea Wach



Kurze Vorstellungsrunde

- Wer bin ich und wie lange arbeite ich bei Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG?
- Was sind meine Aufgaben - in welcher Abteilung/Bereich bin ich?
- Was wünsche ich mir vom heutigen Seminar?



Persönliches Erscheinungsbild

- Mimik
- Gestik
- Körperhaltung
- Stimme und Wortwahl
- Kleidung
- Geruch

Distanz zu meinem Gegenüber

Kleinste Distanz bis zu 50 cm

Persönliche Distanz bis zu 1 Meter

Gesellschaftliche Distanz von
2 - 3 Metern



Der erste Eindruck entsteht.....

7 % Inhalt des Gesagten

38 % Stimme

55 % Körpersprache

Kleidung

Körperhaltung

Der erste Eindruck entsteht.....



...0,3 bis maximal 7 Sekunden





Begrüßung

Blickkontakt

Lächeln

Aufrechte Körperhaltung

Der erste Eindruck ist entscheidend

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



Umgangsformen

- Persönlicher Kontakt
- Telefonischer Kontakt



Telefonieren

- Guten Tag,sie sprechen mit Name ...
- Name des Anrufers
- Zeit des Telefonats aufnotieren
- Telefonnummer für Rückruf notieren
- Grund des Anrufs
- Wen der Anrufer sprechen wollte....??
- Wann der Anrufer am besten zu erreichen ist
- Am Ende des Telefonats ...
- Auf Wiederhören und/oder einen schönen Tag wünschen/ Schönes Wochenende



Telefonieren

Negative Sätze umformulieren

Das kann ich nicht machen...

Ich werde sehen, was ich für Sie tun kann

Begrüßung

Guten Tag. Autohaus Ramsperger mein Name ist....

Wie kann ich Ihnen helfen?

Abschluss

Vielen Dank für Ihren Anruf Herr/Frau.... Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!



Tabus beim Telefonieren

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



Zuhören – siehe Flip



Aktives Zuhören - Technik

- Paraphrasieren – Aussage des Gegenübers mit eigenen Worten wiedergeben
- Verbalisieren – Gefühle des Gegenübers werden gespiegelt – „Sie hat das geärgert!“
- Nachfragen – nachdem Sie das gefragt haben.....
- Zusammenfassen – Das Gehörte kurz zusammenfassen
- Unklares klären – Sie haben „sofort“ gesagt - war das am gleichen Tag?
- Weiterführen – „Und was ist dann passiert?“



Freundlich und wertschätzend?

Fehlende Begrüßung – kein Blickkontakt

Blick auf das Handy oder in der Hosentasche

Alle “Duzen”– Kunden, Kollegen....

Unterhaltung mit Kollegen, wenn Kunden im Verkaufsraum sind

Essen während der Arbeitszeit oder in Gegenwart der Kunden

Verächtliche Verhaltensweise – Person spricht gebrochen Deutsch

Gelangweilte 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

→ Abstand halten



Immer schön cool bleiben!



Cartoon: Michael Hüter



Man kann nicht nicht kommunizieren

von

Paul Watzlawick



A large, light blue puzzle piece is shown on a yellow background. The piece is positioned on the left side of the frame, with its interlocking edges visible. The background is a solid, bright yellow color.

Was müssen Sie tun um Ihre Kommunikation zu verbessern?

Ich verbessere

Feedback

