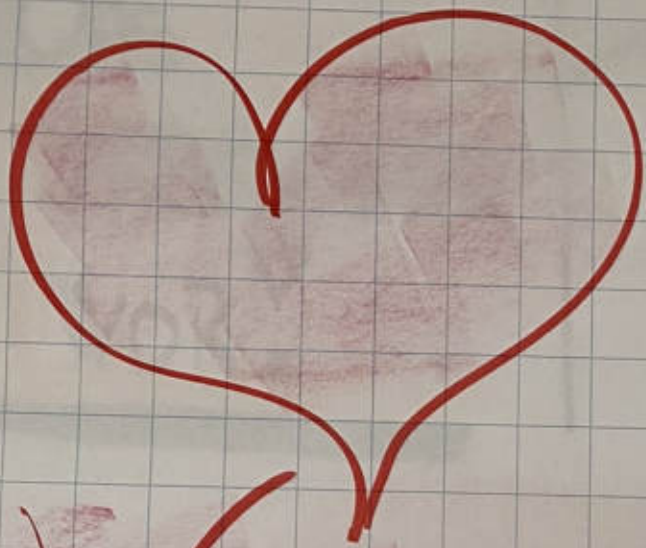




- Lich

Willkommen
zum

Kommunikation
und Kunden - Kräfte
Seminar
mit Andrea
Wach

DAS
HABEN WIR
VOR!

ZIEL

Körpersprache

Wertschätzender
Umgang mit
kritischen
Kunden

Die vier
Seiten einer
Kommunikation

Mittagspause

Aktives
Zuhören

Frage-techniken
.....

Üben, üben...
😊

Pause

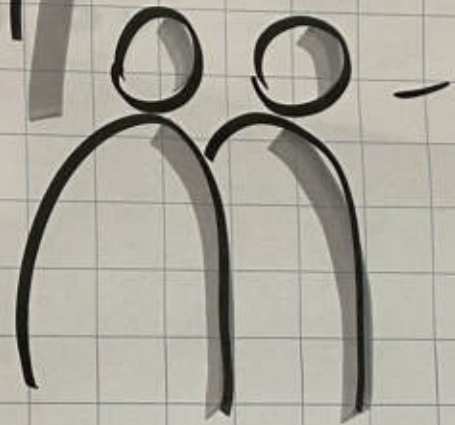
Eindruck

Persönliches
Erscheinungsbild

Vorstellungs-
runde

START

Vorstellung



— Wer bin ich?

Name, woher komme ich

— Wo arbeite ich?

— Seit wann bin ich in der
Ausbildung und als was?

— Was möchte ich heute
dazu lernen?

Benennen /



Umgangsformen

unfreundlich
Verhalten
übernehmen

beleidigen

Aufträge auf
den Tisch anderer
legen, ohne
Lückensprache

Sprache
unterbrechen

unbefragt
duzen

we müssen

Kein Blickkontakt

keine Absprache
untereinander

keine
Kommunikation

- Essen / Kaugummi
während Kundengespräch
- Dinge befehlen

- Befehlen

Fehlende
Wertschätzung

• Erhöhung der Stimme
• Ungeduldig / motzen
• Fehlende Wertschätzung

Personen aufgrund ihrer
Stellung / Position im Unternehmen
abwerten → "Nur Azubi"

• fehlende Offenheit
/ Ehrlichkeit

Namen des Gegenüber
vergessen

...Wie "WAR" ihr Name nochmal?
kk

• Essen während dem
Gespräch

Vernehmen / Umgangsformen



- * freundliche interessierte Haltung
- * Unterstützung
- * Wertschätzung - "Danke schön"
- * Offenheit und Ehrlichkeit
- * Ich - Botschaft
- * Mehr Respekt
- * ehrliches Feedback → Motivation
- * auf einer Augenhöhe

Telefonischer Kontakt

- nette Begrüßung (Wer? Was?)
- deutliche Aussprache
- angemessene Lautstärke
- Lächeln
- wichtige Dinge Aufschreiben
- Aufmerksam sein
- Ausreden lassen
- Störungen vermeiden
- Kunde nicht zu lange warten lassen
- Redensart (Respektvoll)
- Verständnis zeigen
- Verabschiedung

angemessene
Begrüßung /
Verabschiedung

gepflegte
Kleidung

lächeln

Persönlicher Kontakt

höflichkeit

Körperhaltung
→ auch beim
Sitzen

Art jmd.
anzusprechen

Umgangsformen -

E-Mail Kontakt

Anrede

- persönliche Anrede
- beziehungsabhängig

Inhalt

- nicht ausschweifend
- Absätze / Struktur

E-Mail

Schluss

- angemessene Schlussform
- korrekte Signatur
- passender Anhang + Verweis

Schriftform

- Rechtschreibung
- DIN-Form
- Zeichensetzung
- Schriftart
- Grammatik

Aktives Zuhören

Gefühle
verstehen

Verstehen

Gefühle
verstehen...
wahrnehmen

Zuhören

Verständnis
überprüfen

verbalisieren

Blickkontakt

Mit eigenen
Worten wiedergeben

... in den anderen
hinein versetzen...

Nicken

Zusammen-
fassen

... Wünsche
heraus hören

... Mhm... Ja...

Fragearten

Wer fragt
der führt

- Wollen Sie das Auto in rot
- Könnten Sie mir
- Möchten Sie
- Darf ich Ihnen etwas
- Wie viel km
- Wo steht
- Wie stellen
- Was für ein Problem
- Wann haben Sie Zeit
- Haben Sie einen

Fragearten

Offene Fragen

W-Fragen

Was, Wo, Wie



- Informationen einholen
- Kontakt herstellen
- Hintergründe ...
Wann?
am Anfang

Geschlossene Fragen

Entscheidungsfragen

↳ Ja / Nein
Antworten



- Gespräch kurz halten
- Gespräch abschließen

Wann?

am Schluss

WICHTIG

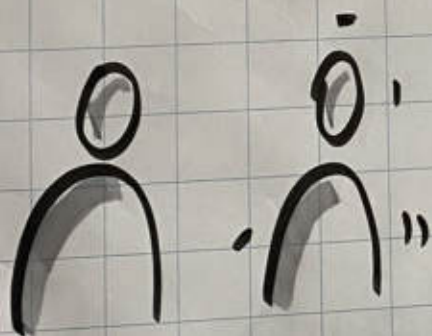
im
Umgang mit Kunden



Wertschätzung
meiner Kunden



Beziehungsaufbau



Körpersprache



Outfit

Kritik konstruktiv formulieren

Die vollständige Ich-Botschaft

1. Situation / störendes

Verhalten aus eigener Sicht

konkret beschreiben

2. Auswirkung schildern

3. Eigene Gefühle ausdrücken



Gesprächspartner
zu Wort kommen lassen

4. Eigene Wünsche
und Erwartungen
formulieren