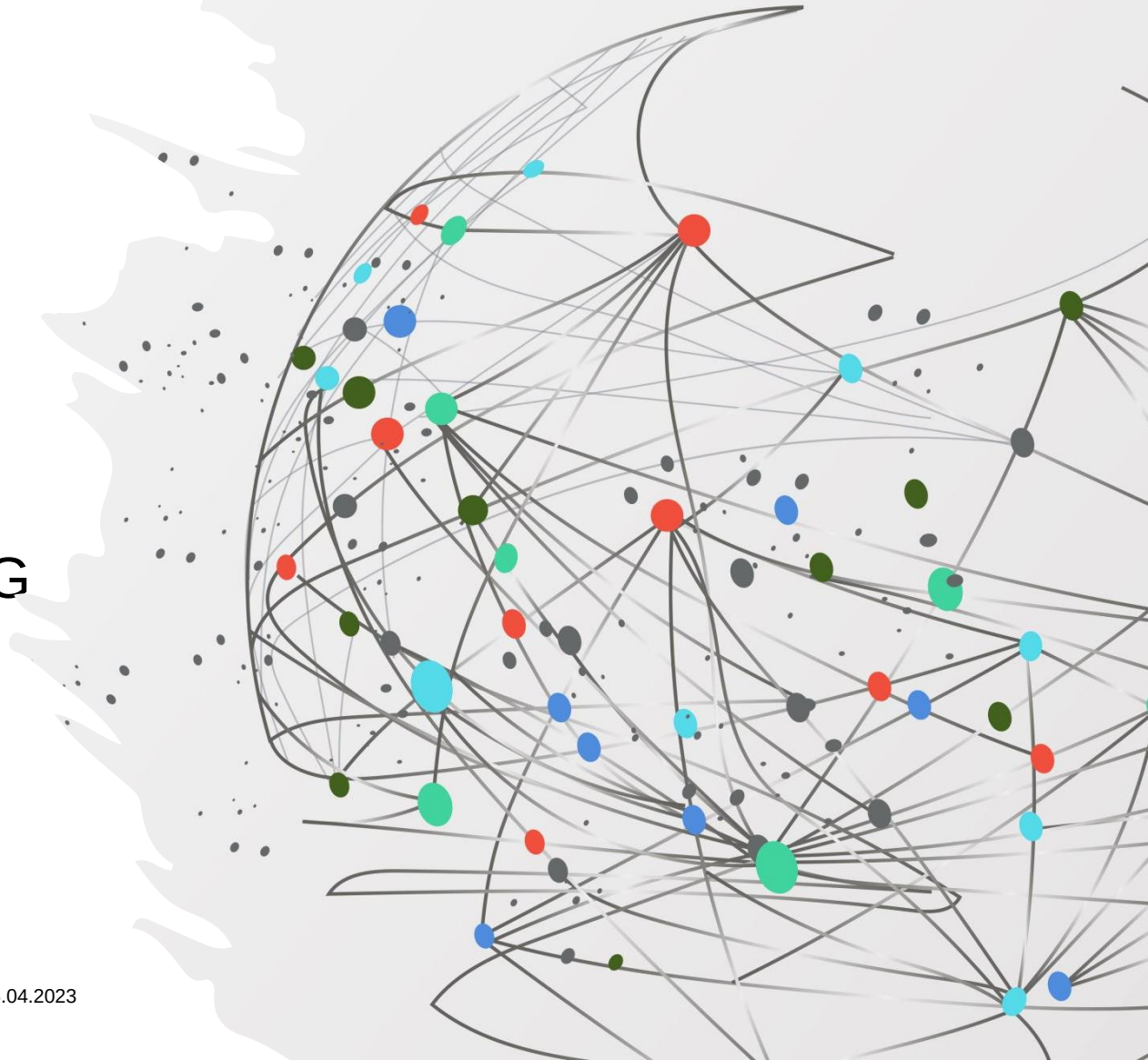
Kommunikation und Kunden Knigge für Azubis

Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG

mit Andrea Wach



25.04.2023

Das haben wir heute geplant

- Kurze Vorstellungsrunde
- Persönliches Erscheinungsbild
- Der erste Eindruck – Kundenkontakt – Persönlich/Telefonisch
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken für die erfolgreiche Kommunikation
- Körpersprache – wie kann ich diese gekonnt einsetzen?
- Wertschätzender Umgang mit kritischen Kunden

Kurze Vorstellungsrunde

- Wer bin ich und wie lange arbeite ich schon bei
  Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG?
- In welchem Ausbildungsjahr bin ich …..
- Was sind zur Zeit meine Aufgaben/welcher Abteilung/Bereich bin ich?
- Was wünsche ich mir vom heutigen Seminar?

Benehmen/ Umgangsformen am Arbeitsplatz

- Das ist peinlich 😕
- So geht´s richtig 😉
- Das wünsche ich mir….

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 in .....

Der erste Eindruck entsteht in ….. Sekunden

- 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

Begrüßung

- Blickkontakt
- Lächeln
- Aufrechte Körperhaltung

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

Teamsitzung

Umgangsformen

- Persönlicher Kontakt
- Telefonischer Kontakt
- E- Mail Kontakt

Telefonieren

- Schreibblock und Stift bereitlegen
- Name des Anrufers
- Zeit des Telefonats
- Telefonnummer für Rückruf notieren
- Wen der Anrufer sprechen wollte….
- Wann der Anrufer am besten zu erreichen ist
- Grund des Anrufs

Kommunikation – Verstehen und verstanden werden

- https://www.youtube.com/watch?v=Mx8b3EkPGLk

Impressum

Stand: 25.04.2023

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