

Kommunikation und Kunden Knigge für Azubis 2023



Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG



Das haben wir heute geplant

Kurze
Vorstellungsrunde

Persönliches
Erscheinungsbild

Der erste
Eindruck –
Kundenkontakt
persönlich/
telefonisch

Körpersprache –
wie kann ich
diese gekonnt
einsetzen?

Wertschätzender
Umgang mit
kritischen
Kunden/Kollegen
/Vorgesetzten



Vorstellungsrunde

- Wer bin ich....Name, Alter, Wohnort...?
- Welche Ausbildung mache ich bei Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG?
- Warum habe ich mich für diese Ausbildung entschieden?
- Was wünsche ich mir von dem heutigen Seminar?



Umgangsformen



Das gefällt mir am
Umgang mit meinen
Mitmenschen?



Das stört mich an den
Umgangsformen von meinen
Mitmenschen?

info@andrea-wach.de



Das wünsche ich mir im
Umgang mit meinem
Mitmenschen...?





Das ist peinlich 😞

So geht's richtig 😊



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 Meter

Der erste Eindruck
entsteht in

0,3 bis maximal 7 Sekunden





7 % Inhalt des Gesagten



55 % Körpersprache



38 % Stimme



Der erste Eindruck ist entscheidend



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



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





Cartoon: Michael Hüter





Umgangsformen



Persönlicher Kontakt
Telefonischer Kontakt



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



Tabu's beim Telefonieren

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



Cartoon: Michael Hüter

Immer schön cool bleiben!





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 noch jeder
Entscheidungen oder nächste Schritte nicht erklären

info@andrea-wach.de



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

Überlegen Sie sich, wie die oben abgebildeten Parteien sich unterhalten – keine abwertenden Kommentare, es gibt keine Verlierer. Alle Beteiligten gehen freundlich und partnerschaftlich miteinander um.



Illustration: Michael Hüter





info@andrea-wach.de



Feedback



Impressum

Stand: 05.09.2023

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

info@andrea-wach.de

