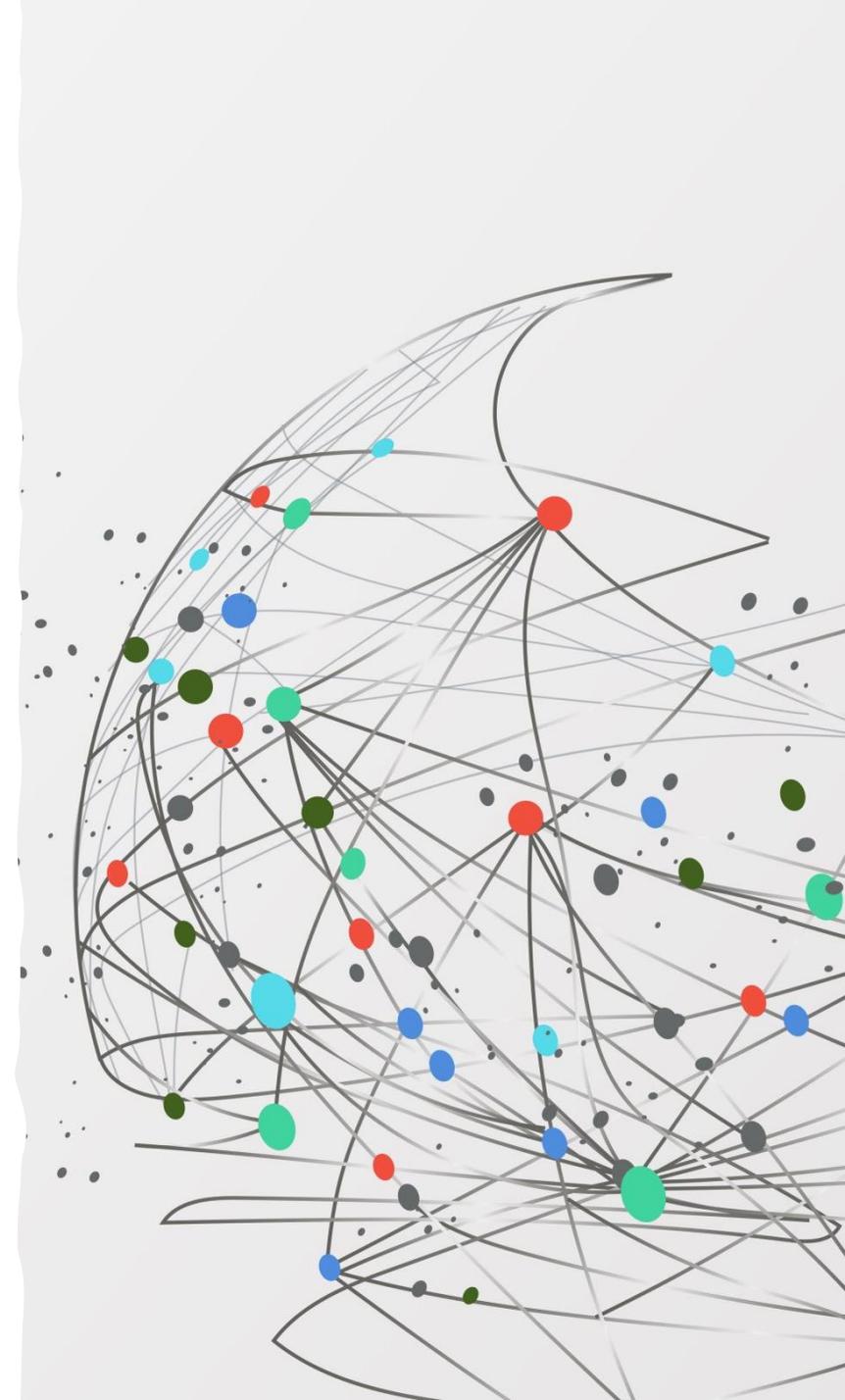


Kommunikation Training

Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG

mit Andrea Wach

10.05. und 11.05.2023



Das haben wir heute geplant

- Kurze Vorstellungsrunde
- Der erste Eindruck – Kundenkontakt Persönlich/Telefonisch/per E-Mail
- Aktives Zuhören
- Wertschätzender Umgang mit kritischen Kunden
- Körpersprache – wie kann ich diese gekonnt einsetzen?
- Die vier Seiten einer Kommunikation – welcher Kommunikationstyp bin ich?

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



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



Umgangsformen

- Persönlicher Kontakt
- Telefonischer Kontakt
- E- Mail Kontakt



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?“

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 top-left corner cut off by the edge of the image. The puzzle piece has several interlocking tabs and blanks. The yellow background is a solid, bright color.

Was müssen Sie tun um Ihre Kommunikation zu verbessern?

Ich verbessere

Es gibt nichts Gutes,
außer man tut es

Zitat von Erich Kästner



Impressum

- Stand: 10.05.2023
- 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