

Herzlich
Willkommen

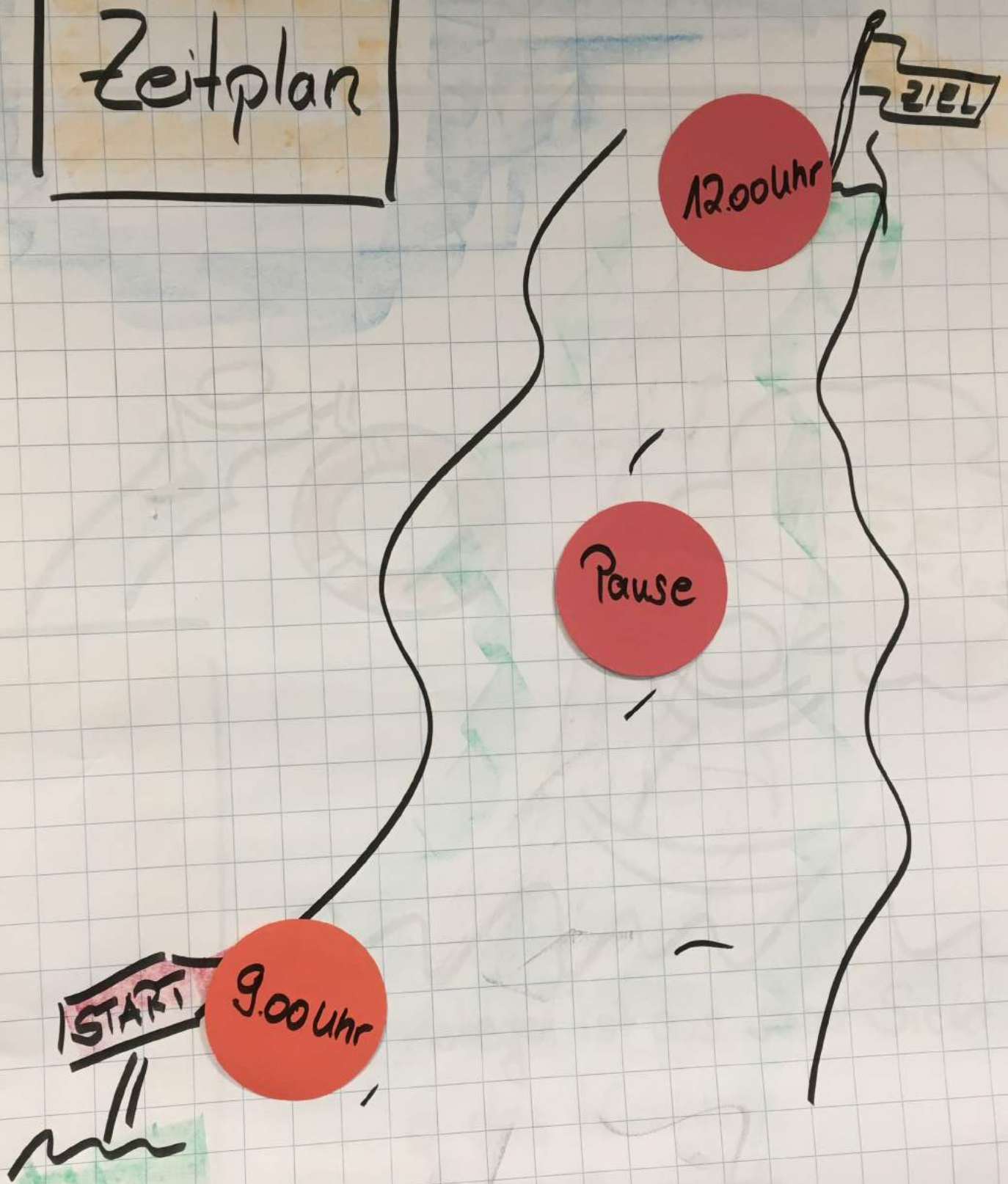
zum

Kunden-Knigge

mit

Andrea Kach

Zeitplan



Was stört Sie an den Umgangsformen von Kollege /innen, Vorgesetzten?

①

- Besserwisserei und das einem reindrücken
- Übereinander Lästern

Freia / Beleidigungen
Unfreundlichkeit

- ②
- Werkzeug klauen
 - wenn Fehler passiert gegessen
 - nicht richtig erklären
 - nur der Handlanger sein
 - nicht miteinander reden
 - keine Rücksicht auf andere
 - keine Geduld
 - Probleme in die Schule über andere schlecht reden

- wenn kein Respekt vorhanden ist

2 Pass ~~es~~ der Chef sehr verplant ist und die ganz zeit gestresst ist.

2. "Provokante Act"

- Unhöflichkeit
- Vorurteile
- unangemessener Ton

Lästern

2. Lästern, Vorurteile, direktes Vorurteilen, ohne Fragen, ohne bedenken; unangemessener Ton z.B. anreden, unnötiges provozieren

Lästereien vor Kunden mit starken Ausdrücken

"Dreckobwischer"
Ihre Faulheit bleibt an mir hängen

- Das sie einen wie eines Auszubildenden ansehen und nicht wie einen normalen Kollegen

- Lästern

2. Teilweise unrespektvolles Verhalten.

Unangebrachte Sprüche über Lehrlinge

Z.B. Im ersten Lehrjahr keine richtigen Aufgaben bekommen.

Unhöflich
Die Fragen nicht beantwortet

Was verstehen Sie unter richtigem Benehmen am Arbeitsplatz?

- kein Handy
- höflich sein

1. Immer höflich sprechen.

Z.B. nicht vor dem
Kunden mit einer Zigarette
stehen.

- Höflichkeit gegenüber
den Kollegen und dem Chef

- Freundlich die Kollegen
oder die Kunden ansprechen

1. Höflichkeit, Geduld, Loyalität;
Augenkontakt, Ordnung,
Respekt gegenüber anderen
Personen, Pünktlichkeit,
angemessener Ton

①

1. - Höflichkeit
- Vertrauen (loyal)
 - Ordnung
 - Respektvoll

1 Bitte und Danke

Höflichkeit
netter Umgang
Hilfsbereit

- ①
- dankbar sein
 - miteinander reden können
 - ordentliches Arbeiten
 - Ehrlichkeit
 - Höflich zu den Kunden
 - wenn es Probleme geben
sollte ruhig und mit ein-
ander besprechen und lösen

Ehrlichkeit Freundlichkeit

Bitte / Danke

Freundlichkeit
pünktlich sein

- ①
- freundliches Auftreten
 - Höflichkeit
 - Pünktlichkeit
 - Respektvoller Umgang ob mit
Kunden oder Kollegen

Regeln für gutes Benehmen

3. ~~Ordnung~~
Sauber Arbeiten

Ordnung
Verständnis

- ③
- keine Handy's in der Arbeitszeit, sowohl Arzt als auch Kollegen
 - pünktlich zur Arbeitszeit da sein

Ordnung / Kein
Kunstmotze

- den Respekt zueinander
- freundlich
- höflich
- Ordnung

Gehäues erklären

3. Werkzeug sauber hinterlassen
Morgens eine ordentliche Begrüßung
Jeder soll sein Müll selber trennen
und richtig entsorgen
Übrig gebliebenes Material ordentlich
wieder an die Richtige Ablage
im Lager aufräumen

~~Das tägliche~~
Die tägliche Begrüßung
und Verabschiedung

zusammen Arbeit,
fairer Aufteil an
Arbeitsaufgaben

3. Rechtzeitigessen, Ausreden,
Freundlichkeit, Vertrauen, Zu
hören, Pünktlichkeit, Ordnung,
Geduld, Gleichberechtigung

3. Geduld
- Pünktlichkeit
- Ordnung
- Vertrauen

mit einander viele
Probleme zsm. und
Geduld haben.
Ordnentlichkeit gegen
- auch mal selber verantworten
übernehmen.
- gegenseitiges Vertrauen.
- auch mal darüber mit dem
Chef diskutieren können.

③

Was braucht der Kunde



Sein Anliegen ist aus seiner Sicht...

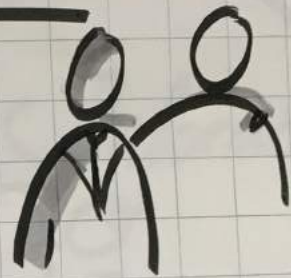
- ☐ das Wichtigste
- ☐ das Dringende
- ☐ einzigartige
- ☐ einmalige

WICHTIG

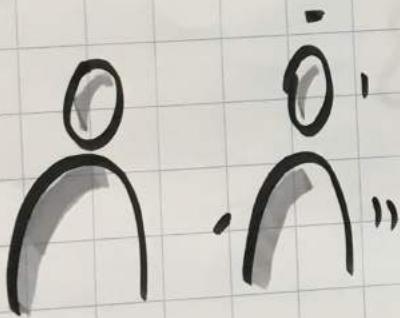
im
Umgang mit Kunden



Wertschätzung
meiner Kunden



Beziehungsaufbau



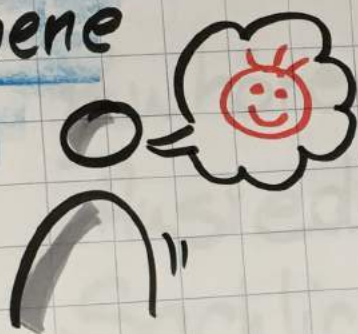
Körpersprache



Outfit

Eisberg-Modell

Sachebene



Informationen



Emotionale Ebene

Erwartungen

Wunsch

Verständnis

Lösung

Stimmung...
Lagesform...
Gesundheit

TOP-TEN - TIPPS

- ☒ Verständnis zeigen
- ☒ Zuhören
- ☒ Ausreden lassen
- ☒ Sachlich bleiben
- ☒ Aussagen nicht persönlich nehmen
- ☒ Fehler - Entschuldigen
- ☒ Pausen einsetzen
- ☒ "... nicht jeden Ball fangen"
- ☒ Aktive Formulierung
- ☒ lösungsorientiert agieren/reagieren

⇒ Lächeln 😊

Impulse für Kundengespräche

Aktives Zuhören

- * ja

- * ich verstehe

- * hmmm, aha

- * notiere ich gleich

Füllwörter

- * geru

- * gleich

- * sofort

Gesprächspartner mit Namen ansprechen

- * ... Am Anfang ... * wenn Sie ein Angebot machen
- * ... bei Entschuldigungen ... * am Ende des Gesprächs

POSITIVE FORMULIERUNG

 Ich habe die Unterlagen
nicht zur Hand

Einen Moment bitte - ich hole
mit Ihre Unterlagen

 Dafür bin ich nicht zuständig
Hierfür ist Fr. X zuständig.
Ich verbinde Sie gleich mit ihr ...

 Herr M. ist nicht da / nicht zu spre
Herr M. kommt nun wieder.
(selbst weiterhelfen / Vertreter verbinden)

☒ 1/ Nein das stimmt überhaupt nicht
Da liegt ein Missverständnis vor.....

☒ Da haben Sie mich nicht verstanden...
Da liegt ein Missverständnis vor.....

☒ Heute geht das gar nicht mehr....
Gleich Anfang nächster Woche....
...konkreter Terminvorschlag

☒ Wie stellen Sie sich das vor...
das schaffen wir nicht....
Sind Sie mit folgender Lösung
einverstanden.....