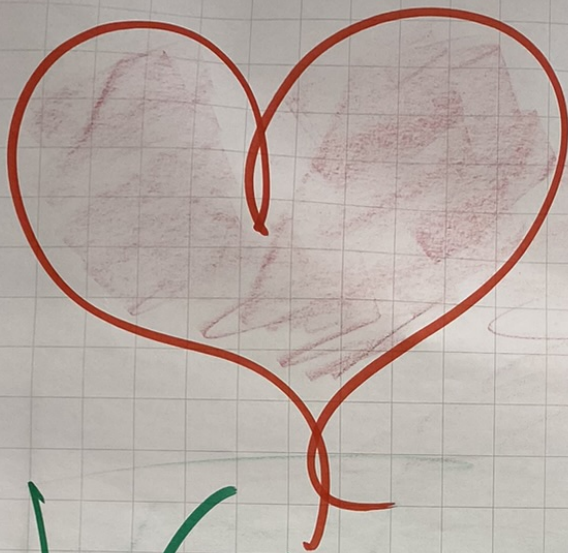




lich

Willkommen
zum

Azubi - Workshop
Kommunikation
Knigge

mit Andrea Wach



Das

haben wir
heute geplant.

Ziel

Üben, üben,
üben 😊

Wertschätzender
Umgang mit
kritischen Kunden

Telefonieren
Tabus

Start

Körpersprache
....

Aktives
Zuhören

Pause

"Outfit" am
Arbeitsplatz

"Erscheinungsbild"

Der erste
Eindruck

Das stört mich am
Umgang mit meinen Mitmenschen...

- ~~Respektlos~~ Respektlos reden
- jemand kommt gelangweilt rüber
- schlaaffe / fehlende Körperhaltung
- Unpünktlichkeit
- Fluchen
- kein Blickkontakt
- ungepflegt sein
- aggressives Verhalten
- keine Fehler eingestehen...



Das gefällt mir am

Umgang mit meinen Mitmenschen

- Offenheit
- Freundlichkeit
- angemessene Sprachform - Guten Morgen
- Respekt zeigen
- Aufmerksamkeit beim Gespräch
- Hilfsbereit
- gute Körperhaltung
- Lächeln
- Danke sagen
- Blickkontakt
- Freundliche Gesten

Aktives Zuhören

Gefühle
verstehen

Verstehen

Gefühle
verstehen...
wahrnehmen

Zuhören

Verständnis
überprüfen

Verbalisieren

Blickkontakt

Mit eigenen
Worten wieder geben

... in den anderen
hinein versetzen...

Nicken

Zusammen-
fassen

mmh ... ja

Das stört mich am Umgang
mit meinen Mitmenschen....

- Ignoranz
- Abwertend reden
- Unhöflich
- Rassistisch
- Respektlos
- Ungeduldig
- Uneinsichtig
- Eingebildet
- nicht hilfsbereit sein
- überheblich sein

Das gefällt mir am

Umgang mit meinen Mitmenschen.

- über gemeinsame Interessen zu reden
- zusammen zu lachen
- Spaß haben
- interessierte Mitmenschen
- Danke sagen
- Verständnis haben
- freundlich sein