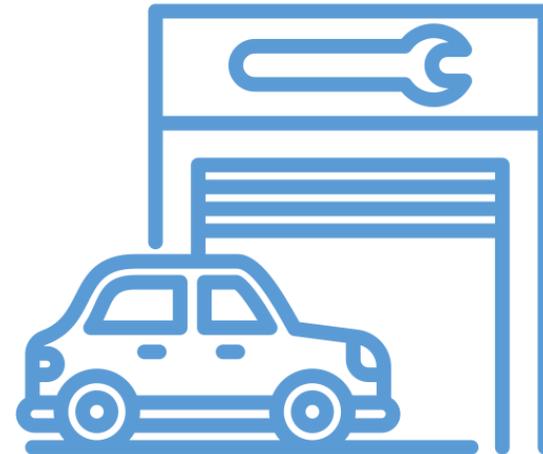


Kommunikation und Kunden Knigge für Azubis 2024



Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG



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

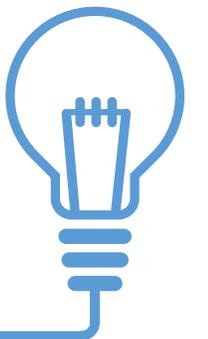
Gesellschaftliche Distanz

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

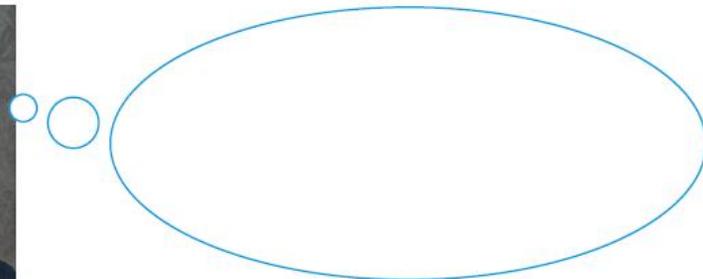
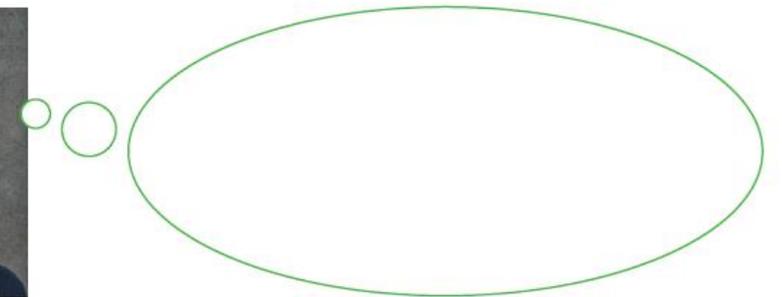
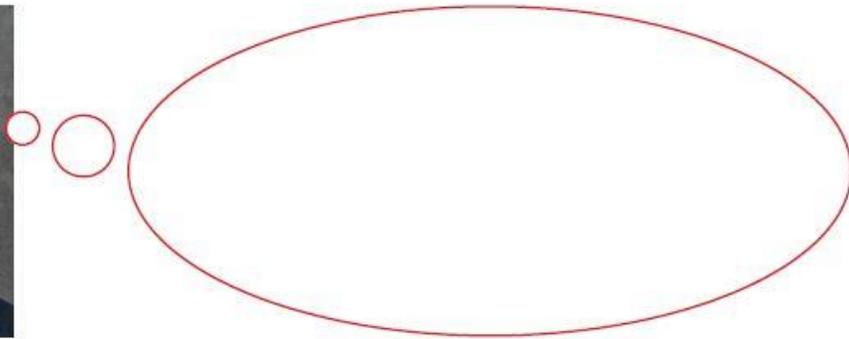
Stimme, Sprachtempo, Lautstärke

Geruch, Parfüm, Essensgeruch,

Zigarettengeruch



Auch wer nicht redet, teilt etwas mit.....



Teamsitzung



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

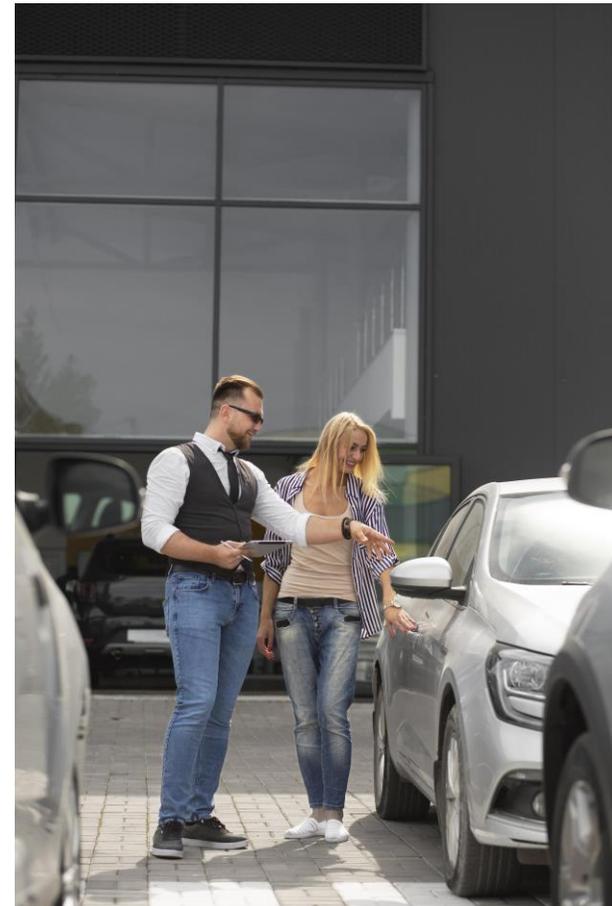
Immer schön cool bleiben!



Freundlich und wertschätzend bei Ramsperger

- Mit „offenen Augen“ über den Hof gehen – z.B. Papier aufheben, Kunden und Kollegen grüßen
- Smalltalk beim Abholen der Kunden
- Beim Reifenwechsel – Kunden beim Ausladen der Reifen helfen
- In der Werkstatt Telefon abnehmen – Notizen aufschreiben und weitergeben.
- Beim Hol – und Bring Service - Kunden-Small Talk führen
- In die Augen schauen
- Ausreden lassen

info@andrea-wach.de



Wie verhindere ich Eskalationen?

- 😊 Ruhig bleiben
- 😊 Beschwerden/Einwände ernst nehmen
- 😊 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

<https://www.youtube.com/watch?v=VuMaE3ouZ8&t=33s>



Feedback Kommunikation Azubis Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG

* Erforderlich

1. Die Seminarinhalte waren praxisnah *

1

2

3

4

5

trifft überhaupt nicht
zu

trifft vollständig zu

Feedback



Impressum

Stand: 03.09.2024

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

