

Kunden Knigge Autohaus Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG

Dozent: Andrea Wach

Das haben wir heute geplant

- Kurze Vorstellungsrunde
- Persönliches Erscheinungsbild
- Outfit am Arbeitsplatz
- Der erste Eindruck – Kundenkontakt – Persönlich/Telefonisch
- Körpersprache – wie kann ich diese gekonnt einsetzen?
- Wertschätzender Umgang mit kritischen Kunden
- Feedbackrunde

Kurze Vorstellungsrunde

- Wer bin ich und wie lange arbeite ich schon bei der Fa. Ramsperger Automobile?
- Was ist meine Aufgabe bei der Fa. Ramsperger Automobile?
- Was wünsche ich mir von dem heutigen Seminar?

Umgangsformen

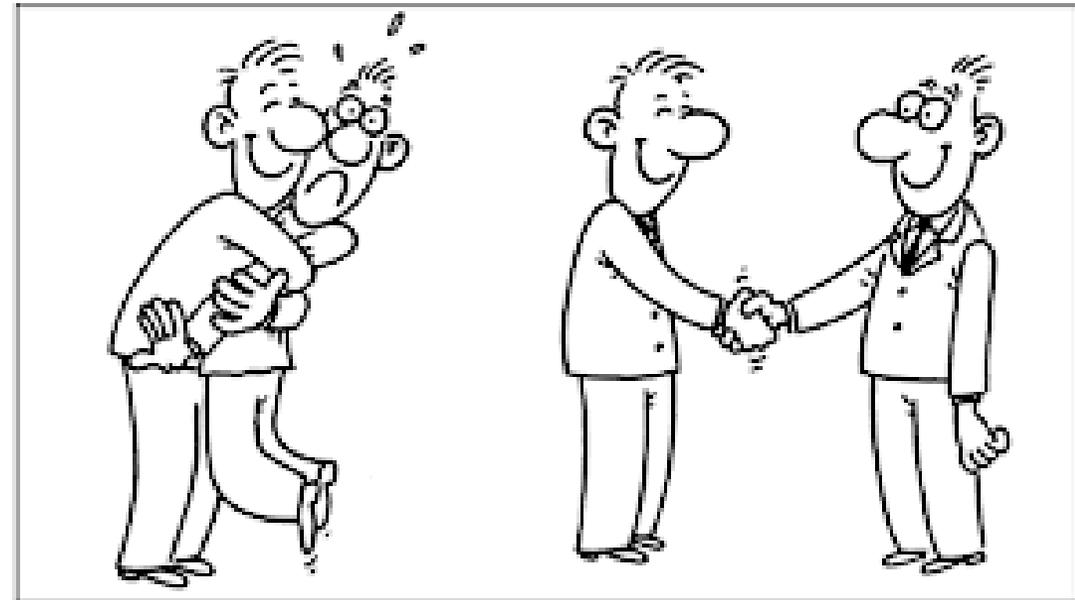
- Was stört Sie an den Umgangsformen von Kollege/Innen, Vorgesetzten und Kunden?
- Wenn Sie selbst Regeln für gutes Benehmen aufstellen sollten, was wünschen Sie sich?

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 in ... Sekunden

- 7 % Inhalt des Gesagten
- 38 % Stimme
- 55 % Körpersprache
Kleidung
Körperhaltung



Der erste Eindruck ist entscheidend

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



Begrüßung

- Fester Handschlag
- Blickkontakt
- Lächeln
- Aufrechte Körperhaltung



Umgangsformen

■ Persönlicher Kontakt



■ Telefonischer Kontakt



LMAA

Lächle mehr als andere



Impressum

Stand: 30.09.2019

Verfasser: Andrea Wach

Bildungsakademie
Handwerkskammer Region Stuttgart
Holderäckerstraße 37
70499 Stuttgart

Telefon 0711 1657-600
Telefax 0711 1657-670
weiterbildung@hwk-stuttgart.de
www.bia-stuttgart.de

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck und Vervielfältigung auf Papier und elektronischen Datenträgern sowie Einspeisung nur mit Genehmigung des Herausgebers. Alle Angaben wurden mit größter Sorgfalt erarbeitet und zusammengestellt. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts sowie für zwischenzeitliche Änderungen übernimmt die Bildungsakademie Handwerkskammer Region Stuttgart keine Gewähr.