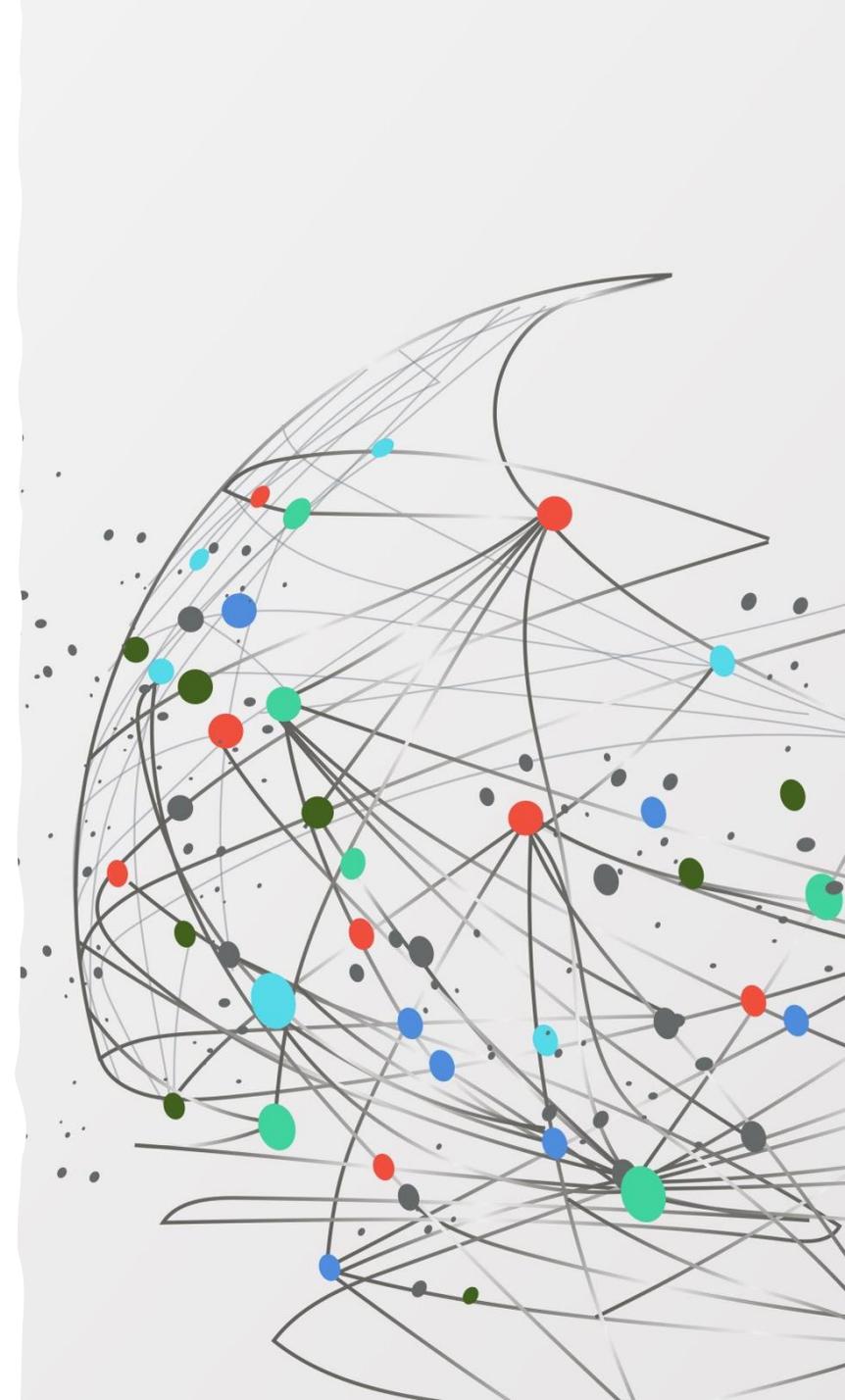


# Kommunikations- und Knigge Training

Ramsperger Automobile GmbH  
& Co. KG

---

mit Andrea Wach



# Das haben wir heute geplant

---

- Kurze Vorstellungsrunde
- Der erste Eindruck – Kundenkontakt Persönlich/Telefonisch
- Aktives Zuhören
- Wertschätzender Umgang mit kritischen Kunden
- Körpersprache – wie kann ich diese gekonnt einsetzen?

# 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





# Umgangsformen

- Persönlicher Kontakt
- Telefonischer Kontakt

# Telefonieren

---

- Guten Tag, .....sie sprechen mit Name ...
- Name des Anrufers
- Zeit des Telefonats aufnotieren
- Telefonnummer für Rückruf notieren
- Grund des Anrufs
- Wen der Anrufer sprechen wollte....??
- Wann der Anrufer am besten zu erreichen ist
- Am Ende des Telefonats ...
- Auf Wiederhören und/oder einen schönen Tag wünschen/ Schönes Wochenende



# Tabus beim Telefonieren

---

- Essen
- Trinken
- Kaugummi kauen/Bonbons
- mit dem Kugelschreiber spielen..





# 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?“



# Freundlich und wertschätzend?

Fehlende Begrüßung – kein Blickkontakt

Blick auf das Handy oder in der Hosentasche

Alle “Duzen”– Kunden, Kollegen....

Unterhaltung mit Kollegen, wenn Kunden im Verkaufsraum sind

Essen während der Arbeitszeit oder in Gegenwart der Kunden

Verächtliche Verhaltensweise – Person spricht gebrochen Deutsch

Gelangweilte Gesten während des Kundengesprächs – Gähnen, auf die Uhr schauen, mit den Fingern spielen.

Herablassenden und abwertende Kommentare – das versteht noch jeder  
Entscheidungen oder nächste Schritte nicht erklären

# Wie verhindere ich Eskalationen?



- 😊 Ruhig bleiben
- 😊 Beschwerden/Einwände ernst nehmen  
Perspektive des Kunden einnehmen
- 😊 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



Cartoon: Michael Hüter

# Immer schön cool bleiben!

A large, light blue puzzle piece is shown on a yellow background. The piece is missing from the top right corner of the frame, leaving a gap. The puzzle piece has several interlocking tabs and blanks.

# Was müssen Sie tun um Ihre Kommunikation zu verbessern?

---

Ich verbessere .....

---

Es gibt nichts Gutes,  
außer man tut es

Zitat von Erich Kästner



# Feedback



27.09.2023



# Impressum

---

- Stand: 27.09.2023
- Verfasser: Andrea Wach
  
- Quelle/Literatur/Bilder
- [www.schulz-von-thun](http://www.schulz-von-thun)
- [www.haufe.de](http://www.haufe.de)
- [www.handwerk-magazine.de](http://www.handwerk-magazine.de)
- [www.freepik.com](http://www.freepik.com)
- [www.pikabay.com](http://www.pikabay.com)
- [www.Wikipedia.de](http://www.Wikipedia.de)
- [www.youtube.com](http://www.youtube.com)
- [www.stock.adobe.com](http://www.stock.adobe.com)