



Der Betriebliche Erfolg ist abhängig von der zufriedenen Kundschaft. Deshalb gilt nach wie vor die alte Weisheit:

.....

Das Erscheinungsbild des Betriebs ist geprägt von dessen Inhaber, Werkstatt, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den Arbeitsmitteln wie Geräte, Maschinen und nicht zuletzt vom Firmenauto.



Der Kundenumgang ist die Visitenkarte des Betriebes. Deshalb gilt folgendes:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wenn Menschen aufeinandertreffen werden sie zwangsläufig miteinander kommunizieren. Dabei verständigen sie sich durch:

Verbale Kommunikation (Sender und Empfänger)

Der Sender bedient sich dazu vier Möglichkeiten:

- 1.2.
- 3.4.

Dieses Modell hat der deutsch Psychologe und Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun (<http://www.schulz-von-thun.de>) entwickelt. Es basiert darauf, dass wir miteinander reden und uns dabei immer bewusst oder unbewusst mitteilen.

Der Empfänger einer Nachricht hat nun die Möglichkeit diese nach dem Wahrheitsgehalt zu beurteilen oder sich zu fragen, wen er vor sich hat (was ist das für einer?), fühle ich mich geschätzt oder eher abgelehnt, und was soll ich jetzt machen (oder nicht machen).

Grundsätzlich kann eine Nachricht nur richtig empfangen werden, wenn sie verstanden wird. Deshalb sind die folgenden Verhaltensregeln für das bewusste Zuhören sehr wichtig:

1.
2.
3.
4.
5.

Nonverbale Kommunikation (Körpersprache)

Die Körpersprache ist ein wesentlicher Teil der Ausdrucksform eines Menschen. Sie wird bewusst oder unbewusst verwendet und kann je nach dem positive oder negative Folgen haben.

Die fünf wichtigen Körpersignale sind:

1.
2.
3.
4.
5.

