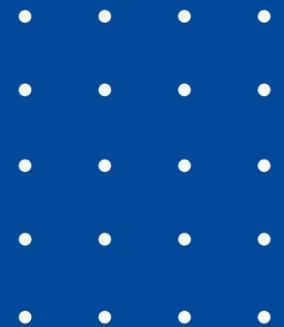
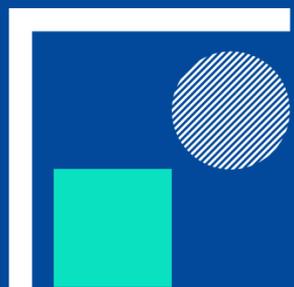


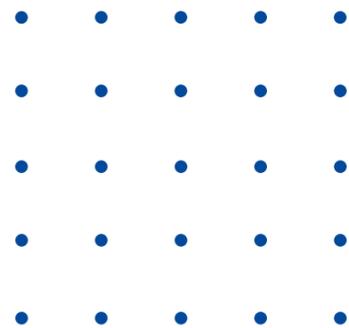
GOLDENE REGELN FÜR DIE KOMMUNIKATION



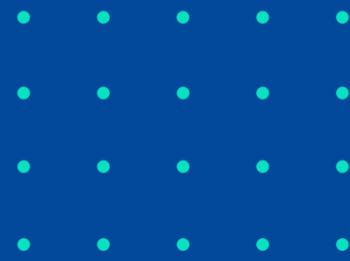
Interesse zeigen



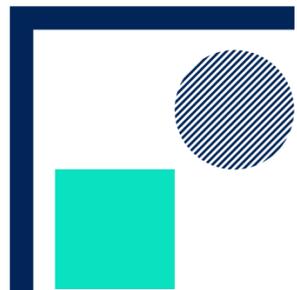
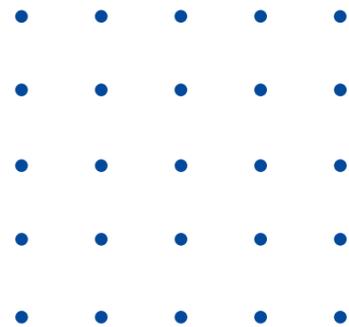
- **Sei interessiert an dem, was der Kunde Dir sagt**
- **Frage nach**
- **Sei auf ihn fokussiert**
- **Bleibe dem Kunden zugewandt**



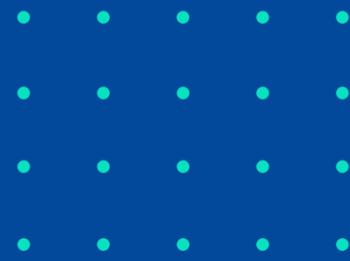
Sei dankbar



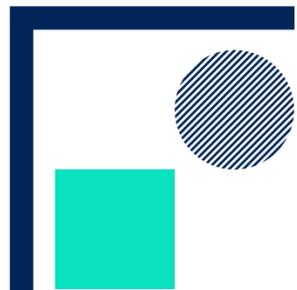
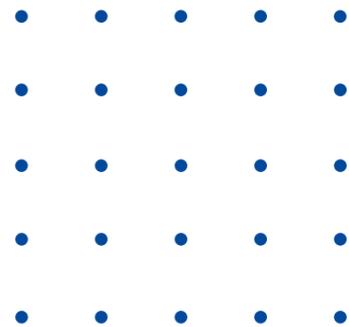
- **Sei dankbar für jeden Kunden**
- **Sei dankbar für jeden Verbesserungsvorschlag**
- **Sei dankbar, wenn der Kunde wieder kauft**
- **Sei dankbar, dass der Kunde Dein Gehalt bezahlt**



Nenne den Namen

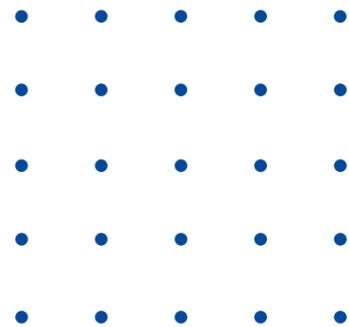


- **Begrüße den Kunden, wenn möglich mit Namen**
- **Nenne seinen Namen im Gespräch (nur so oft, wie Du es als natürlich empfindest)**
- **Verabschiede Dich mit Namen**

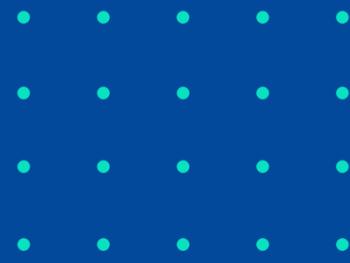


Sei ein guter Zuhörer

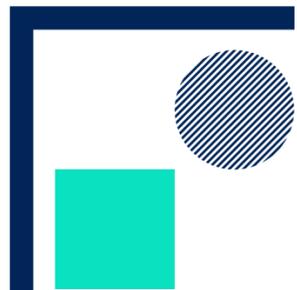
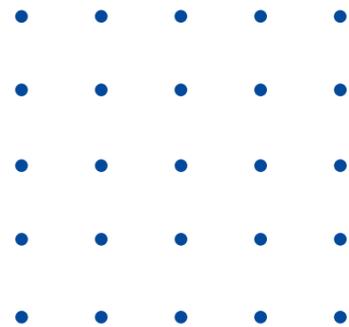
- Höre HIN
- Paraphrasiere
- Frage nach



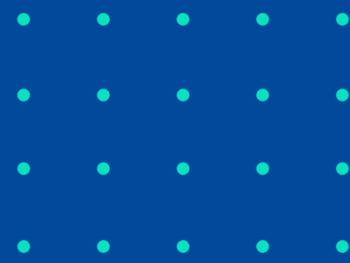
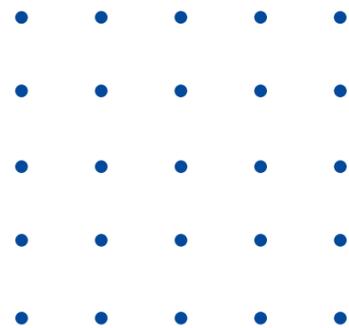
Bestärke den Kunden



- **Zeige dem Kunden, dass es richtig war mit Dir zu sprechen**
- **Gib ihm das Gefühl, dass er willkommen ist**
- **Zeige Verständnis**

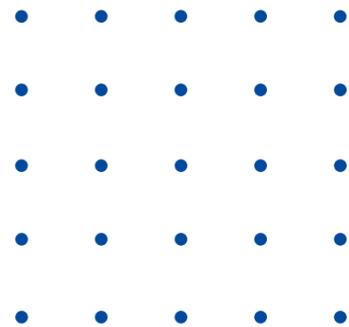


Nimm nichts persönlich



- **Erinnere Dich an die Ebenen einer Nachricht**
- **Filtere wichtige Informationen heraus**
- **Hole bei aufbrausenden Kunden tief Luft**
- **Versuche das Gespräch auf die sachliche Ebene zu bekommen**
- **Finde die Appellebene heraus**

Lächle



- **Lächle die Menschen an**
- **Lächle auch am Telefon**
- **Lächeln wirkt sich auf deine Stimme und Körperhaltung aus**
- **Lächeln führt dazu, dass DU selbst Dich besser fühlst**