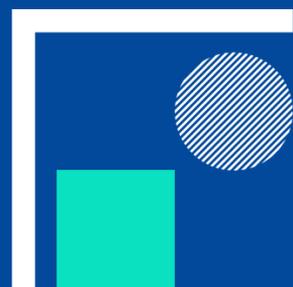
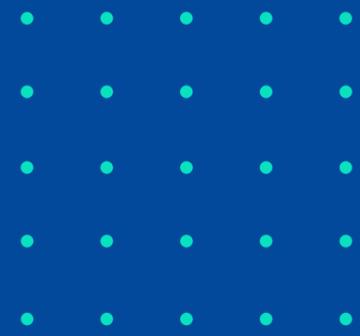


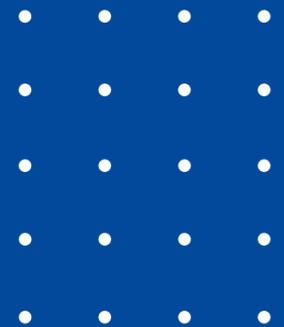
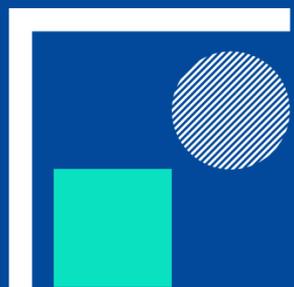


DEFINITIONEN





DEFINITION KOMMUNIKATION



Kunde

Definition:

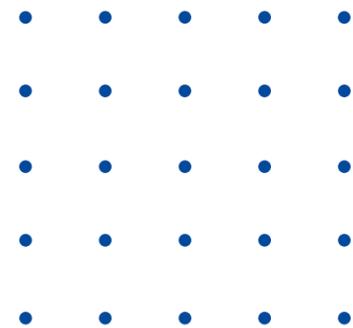
Person, die

- eine Ware kauft
- oder eine Dienstleistung in Anspruch nimmt
- der Firma bekannt ist
- möglicherweise eine Ware kauft oder eine Dienstleistung in Anspruch nimmt
- eine Ware gekauft oder eine Dienstleistung in Anspruch genommen hat

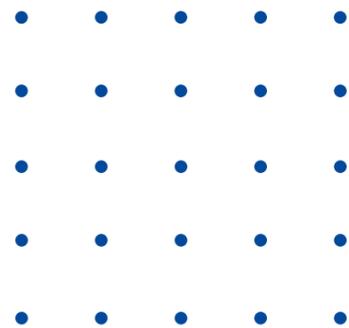
Arten von Kunden:

- Potentieller Kunde
- Neukunde
- Bestandskunde
- ehemaliger Kunde
- wiederkehrender Kunde

Definitionen



Definitionen



Kundenservice

Definition:

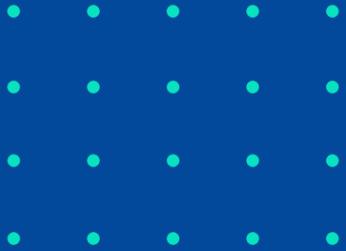
Die Betreuung des Kunden

- vor
- während und
- nach dem Kauf(1)

Sekundärleistung , die über die reine Bereitstellung von Dienstleistungen oder Waren hinausgeht.

Dies umfasst

- Verschiedenste Beratungen
- Bereitstellen von Informationen
- Erläuterungen von Sachverhalten
- Reklamationsmanagement
- Generelle Kommunikation
- Ggf. Upselling / Folgegeschäfte



Kommunikation

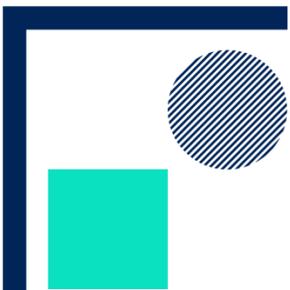
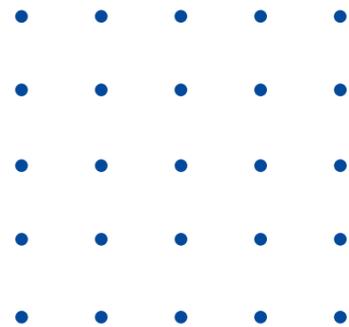
Definition:

- Informationsaustausch zwischen zwei oder mehreren Personen
- Verständigung und die Mitteilung von Informationen
- Interesse und Austausch

Arten der Kommunikation:

- verbal
- non-verbal

Definitionen

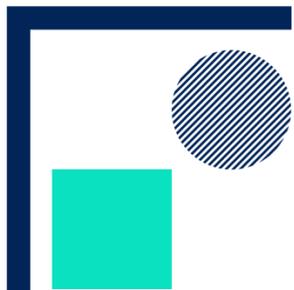
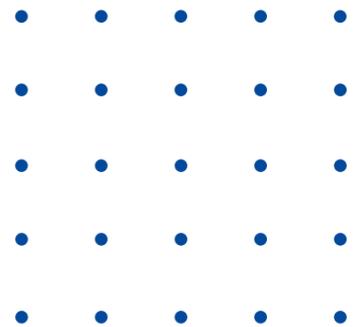


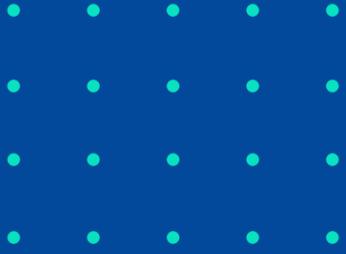
Verbale Kommunikation

Definition:

- Kommunikation über die Sprache
- Inhalte oder Informationen vermitteln
- beinhaltet Sprechweise, Sprechtempo, Stimme und Tonfall

Definitionen





Non-verbale Kommunikation

Definition:

- Kommunikation, die nicht über die Sprache erfolgt
- zeigt, wie der Sprechende zu den gesprochenen Inhalten steht
- ist entscheidend für Sympathie und Vertrauen
- beinhaltet Gestik, Mimik, Körperhaltung, Blickrichtung, Neigung des Kopfes

Definitionen

