

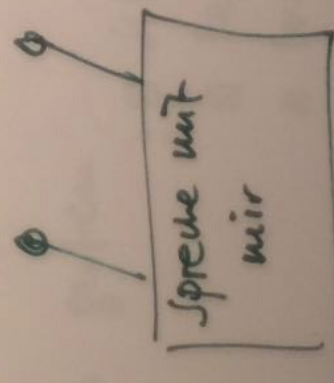
Kommunikation

ERWARTUNGEN
DER VORGESERTEN,
DER KUNDEN,
DER KOLLEGEN
.....

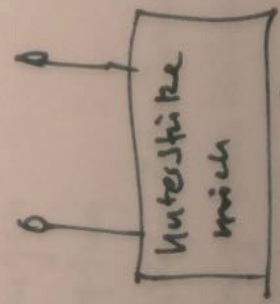
Inhalt:



- Körpersprache
- Kennen des Ansprechpartners
- wann in Kontakt treten

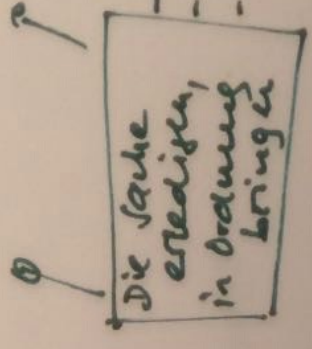


- Spiel + Lösung
- Sei positiv
- ist der Kunde zufrieden!
- Informieren

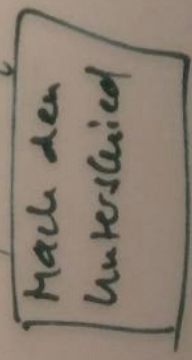


- prakt. sein
- Lippen machen
- Lächeln?
- Mehrwert generieren

Dienstleister sein



- zuhören
- Entschuldigend
- Lösung finden
- zufriedenheit checken



- überraschen
- Memorable sein/bleiben
- authentisch sein