

# Zertifikat

**Michael Hammerlindl**

hat mit Erfolg an folgendem Seminar teilgenommen:

## Beim Kunden richtig ankommen

Es wurden unter anderen folgenden Themen behandelt:

- Wichtige Verhaltensmerkmale und -regeln
- Wie wirke ich freundlich? Auch wenn mir gerade nicht danach ist, oder mich der Kunde auf die Palme bringt ...
- Was erwarten Kunden von Ihnen?
- „Richtig“ Zuhören und Signale „geben“
- Höflichkeit, Akzeptanz und Respekt
- Körpersprache – wie wirke ich? Was kommt an? Förderer und Hinderer im Überblick
- Stimme und Betonung – sagen kann man vieles, auf das „wie“ kommt es an
- Basisregeln für das Gespräch mit dem Kunden
- Wie gucke und wie gebe ich mich freundlich?
- Verständlich ausdrücken, die richtigen Fragen richtig stellen
- Das äußere Erscheinungsbild – das Auto, mein Outfit / Was sagt die Arbeitskleidung über den Monteur aus?
- Und der zweite Blick: mein Material, mein Werkzeug ...

Rees, den 14. Mai 2014



Katrin Suhle



ZVEH anerkanntes Seminar  
Schulungs-Nummer: 2013-10