

Thema: Serviceanfragen aufnehmen

Sender	4-Seiten-Modell
Empfänger	Schulz von Thun
Helpdesk	Watzlawick
Ticket	Axiom
Kommunikationsmodell	Konfliktgespräch
Verbale Kommunikation	Nonverbale Kommunikation
Paraverbale Kommunikation	Sachebene
Beziehungsebene	Issue-Tracking-System
Paraphrasieren	Verbalisieren