

DATUM:

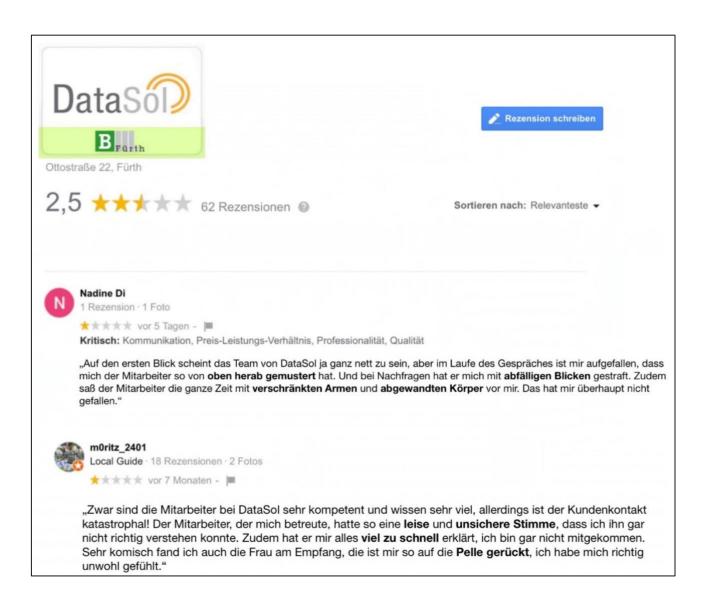
Situation



Liebe Auszubildende,

wie Sie soeben gesehen haben, finden sich im Internet vermehrt schlechte Kritiken über unsere Kundenbetreuung.

Da wir stehts bemüht sind, unsere Kunden zuvorkommend zu behandeln, sind wir mit diesen Onlinebewertungen nicht zufrieden. Bitte überlegen Sie sich Maßnahmen, die wir ergreifen können, damit die zukünftigen Bewertungen wieder positiver ausfallen!





DATUM:

Handlungsaufträge



- 1. Lesen Sie die Onlinebewertungen.
- 2. Verschaffen Sie sich anhand des **Advance Organizers** einen ersten Überblick über die nonverbale und verbale Kommunikation.



3. Was kritisieren die Kunden? Analysieren Sie die Kommentare und sortieren Sie diese inhaltlich.

	Kundenkritik					
Mimik	abfällige Blicke oben herab gemustert					
Gestik	verschränkte Arme					
Körperhaltung	ng abgewandter Körper					
Stimme	leise und unsicher					
Abstand	Auf der Pelle gedrückt/ Sehr nah					



- 4. a) Informieren Sie sich zur Wirkung von Körpersprache.
 - b) Informieren Sie sich zu den Distanzzonen.
- Entwickeln Sie Maßnahmen, welche das Unternehmen DataSol umsetzen kann, um die Onlinebewertungen zu verbessern. Bereiten Sie Ihre Ergebnisse digital auf (PowerPoint, MindMap, Padlet, Poster,...) und beachten Sie dabei die Einteilung: Gestik, Mimik, Körperhaltung, Stimme, Distanzzonen

(Wer nicht digital arbeiten kann: → Vorlage 4)



6. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse vor der Klasse.







Advance Organizer

> Verbale Kommunikation (Sprache) "Verständigung mit Worten"

Nonverbale Kommunikation (Körpersprache) "Wird ohne Worte gesprochen."

Mimik

Gestik

Gesprächsförderer

- aktives Zuhören
- dem Gesprächspartner angemessene Sprache
- deutliche Aussprache
- effiziente Stimmtechnik
- verbale Sätze
- Vorteilsformulierungen
- aktive Aussagen
- positive Aussagen
- richtige Fragetechnik
- umschreiben
- zusammenfassen
- bestätigen

Verbale und nonverbale Kommunikation

Stimme

offene Frage geschlossene Frage Alternativfrage Suggestivfrage rhetorische Frage Gegenfrage Kontrollfrage



Tonfall Lautstärke Stimmlage Sprechtempo Sprechpausen Lachen Seufzen

Ausdrucksbewegungen des Kopfes, Oberkörpers, der Beine

Signale des Gesichts

Gesichtsausdruck

Blickkontakt

Signale von Händen

und Armen

Abstand zu anderen

Nähe oder Distanz Distanzzonen

- Persönliche Distanzz
- Soziale Distanzzone

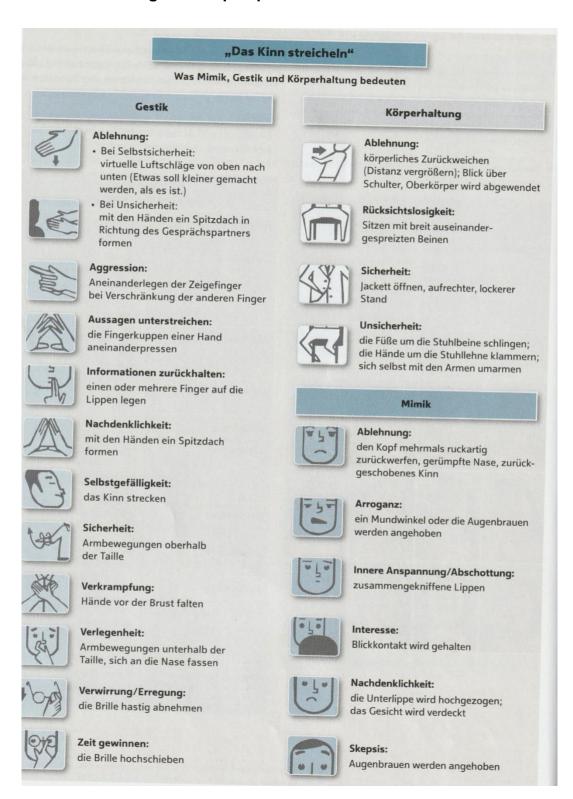
Gesprächsstörer

- unbekannte Fachbegriffe/ Fremdwörter
- langatmige Sätze oder Monologe
- Ironie, Sarkasmus (wenn nicht angebracht)
- Überredungsversuche
- warnen und drohen
- befehlen
- herunterspielen/ bagatellisieren.
- Killerphrasen

..Wenn du meinst." "Das geht nicht." "Davon haben Sie keine Ahnung."



Infomaterial: Wirkung von Körpersprache



Quelle: Jecht u.a.: Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce; 2. Ausbildungsjahr; S. 96.

B_{F.ü.r±h}

LS 1.3: VERBALE UND NONVERBALE KOMMUNIKATION

Infomaterial Distanzzonen

• Die öffentliche Zone.

Sie umfasst einen Umkreis mehr als 4 Meter Abstand und ist für die meisten Menschen unproblematisch. Bei dieser Entfernung nehmen wir sensorische Signale anderer Menschen kaum noch wahr und fühlen uns auch nicht bedroht. Dieser Umkreis ist typisch für die Rolle eines Zuschauers während einer Parade oder während er einem öffentlichen Vortrag lauscht.

• Die soziale Zone.

Sie reicht von 1,20 bis 4 Meter. Es ist der klassische Abstand zu Fremden, Servicekräften, Beamten oder Wartenden am Bahnsteig. Wer so viel Abstand hält, belästigt niemanden. Erst wenn Sie eine gefühlte Armlänge unterschreiten, dringen Sie in die nächste Distanzzone ein...

• Die persönliche Zone.

Diese persönliche Distanzzone oder auch Privatsphäre ist Bekannten oder Kollegen vorbehalten. Sie dürfen dabei zwischen 60 Zentimeter und 1,20m an uns heranrücken. Es ist zugleich die Zone, in die jemand beim Begrüßen oder gegenseitigem Vorstellen eindringt. Der sogenannte *Armlängen-Abstand* ist auch die unsichtbare Grenze beim Smalltalk, bei Konversationen oder einem Verkaufsgespräch in einem Laden. Deshalb sollten sich Fremde in dieser Gesprächsdistanz nur langsam nähern, wenn sie nicht gleich Vorbehalte schüren wollen.

• Die intime Zone.

Auch *Intimsphäre* genannt. Hier hält unser Gegenüber gerade mal 60 Zentimeter Abstand – eine halbe Armlänge oder weniger persönliche Distanz. Dieser Bereich bleibt üblicherweise nur engsten Freunden, der Familie oder dem Partner vorbehalten – zum Beispiel bei einer Begrüßung mit Wangenkuss. Der Körperkontakt zwischen uns und diesen Menschen wird in der Regel sogar als angenehm empfunden. Wer uns aber unfreiwillig so dicht auf die Pelle rückt, den empfinden wir als Bedrohung, aufdringlich, distanzlos – und reagieren mit Ablehnung oder gar Aggression: "*Bitte Abstand halten!*"

Natürlich gilt das nicht für den kurzen Moment des Händedrucks oder wenn uns jemand zum Tanzen bittet. Da kommt man sich schon mal näher. Danach aber gehen alle wieder auf den sogenannten *Respektabstand*.

Wohlgemerkt: Diese Abstände sind **westeuropäische Durchschnittswerte** und auch keine verpflichtenden Platzhalter. In anderen **Kulturkreisen** können diese Distanzzonen des Menschen schon ganz anders aussehen.



LS 1.3: VERBALE UND NONVERBALE KOMMUNIKATION Vorlage zu Aufgabe 4:

k	(ör	per	spra	ache	im	Beratur	nasa	esp	räcl	n:
•	`	PCI	Spit			DCIULUI	1909	COP	ı uv	

Norpersprache im Beratungsgesprach:
(Gruppe 1) Ich achte bei meiner Körpersprache im Beratungsgespräch auf
die Gestik:

(Gruppe 2) Ich achte bei meiner Körpersprache im Beratungsgespräch auf
die Mimik:
10
(Gruppe 3) Ich achte bei meiner Körpersprache im Beratungsgespräch auf
die Körperhaltung:
(Gruppe 4) Ich achte bei meiner Körpersprache im Beratungsgespräch auf
die Stimme:
,
(Gruppe 5) Ich achte bei meiner Körpersprache im Beratungsgespräch auf
die Distanzzonen:
-60cm Abstand
-näherer Abstand nur bei enge Personen oder Familie
- unfreiwillig naher kontakt wird als unangenehm oder auch als drohung empfunden