



Situation**Liebe Auszubildende,**







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

Da wir stets 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!







Ottostraße 22, Fürth

[Rezension schreiben](#)

2,5      62 Rezensionen 

Sortieren nach: Relevanteste ▾

**Nadine Di**
1 Rezension · 1 Foto
★★★★★ vor 5 Tagen - 
Kritisch: Kommunikation, Preis-Leistungs-Verhältnis, Professionalität, Qualität
„Auf den ersten Blick scheint das Team von DataSol ja ganz nett zu sein, aber im Laufe des Gespräches ist mir aufgefallen, dass mich der Mitarbeiter so von **oben herab gemustert** hat. Und bei Nachfragen hat er mich mit **abfälligen Blicken** gestraft. Zudem saß der Mitarbeiter die ganze Zeit mit **verschränkten Armen** und **abgewandten Körper** vor mir. Das hat mir überhaupt nicht gefallen.“

**m0ritz_2401**
Local Guide · 18 Rezensionen · 2 Fotos
★★★★★ vor 7 Monaten - 
„Zwar sind die Mitarbeiter bei DataSol sehr kompetent und wissen sehr viel, allerdings ist der Kundenkontakt katastrophal! Der Mitarbeiter, der mich betreute, hatte so eine **leise und unsichere Stimme**, dass ich ihn gar nicht richtig verstehen konnte. Zudem hat er mir alles **viel zu schnell** erklärt, ich bin gar nicht mitgekommen. Sehr komisch fand ich auch die Frau am Empfang, die ist mir so auf die **Pelle gerückt**, ich habe mich richtig unwohl gefühlt.“

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	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.

5. 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“

Gesprächsförderer



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



offene Frage
geschlossene Frage
Alternativfrage
Suggestivfrage
rhetorische Frage
Gegenfrage
Kontrollfrage

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.“

Verbale und nonverbale
Kommunikation

Nonverbale Kommunikation
(Körpersprache)
„Wird ohne Worte gesprochen.“

Mimik



Signale des Gesichts
Gesichtsausdruck
Blickkontakt

Gestik



Signale von Händen
und Armen

Körperhaltung



Ausdrucksbewegungen des
Kopfes, Oberkörpers, der
Beine

Stimme



Tonfall
Lautstärke
Stimmlage
Sprechtempo
Sprechpausen
Lachen
Seufzen

Abstand zu anderen



Nähe oder Distanz
Distanzonen

- Intimzone
- Persönliche Distanzzone
- Soziale Distanzzone
- Öffentliche Zone

Infomaterial: Wirkung von Körpersprache

„Das Kinn streicheln“

Was Mimik, Gestik und Körperhaltung bedeuten

Gestik	Körperhaltung
 Ablehnung: <ul style="list-style-type: none"> Bei Selbstsicherheit: virtuelle Luftschläge von oben nach unten (Etwas soll kleiner gemacht werden, als es ist.) 	 Ablehnung: körperliches Zurückweichen (Distanz vergrößern); Blick über Schulter, Oberkörper wird abgewendet
 Bei Unsicherheit: mit den Händen ein Spitzdach in Richtung des Gesprächspartners formen	 Rücksichtslosigkeit: Sitzen mit breit auseinander-gespreizten Beinen
 Aggression: Aneinanderlegen der Zeigefinger bei Verschränkung der anderen Finger	 Sicherheit: Jackett öffnen, aufrechter, lockerer Stand
 Aussagen unterstreichen: die Fingerkuppen einer Hand aneinanderpressen	 Unsicherheit: die Füße um die Stuhlbeine schlingen; die Hände um die Stuhllehne klammern; sich selbst mit den Armen umarmen
 Informationen zurückhalten: einen oder mehrere Finger auf die Lippen legen	<p style="text-align: center;">Mimik</p>
 Nachdenklichkeit: mit den Händen ein Spitzdach formen	 Ablehnung: den Kopf mehrmals ruckartig zurückwerfen, gerümpfte Nase, zurückgeschobenes Kinn
 Selbstgefälligkeit: das Kinn strecken	 Arroganz: ein Mundwinkel oder die Augenbrauen werden angehoben
 Sicherheit: Armbewegungen oberhalb der Taille	 Innere Anspannung/Abschottung: zusammengekniffene Lippen
 Verkrampfung: Hände vor der Brust falten	 Interesse: Blickkontakt wird gehalten
 Verlegenheit: Armbewegungen unterhalb der Taille, sich an die Nase fassen	 Nachdenklichkeit: die Unterlippe wird hochgezogen; das Gesicht wird verdeckt
 Verwirrung/Erregung: die Brille hastig abnehmen	 Skepsis: Augenbrauen werden angehoben
 Zeit gewinnen: die Brille hochschieben	

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

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.

Vorlage zu Aufgabe 4:**Körpersprache im Beratungsgespräch:**

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

(Gruppe 2) Ich achte bei meiner Körpersprache im Beratungsgespräch auf
die Mimik:

(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
