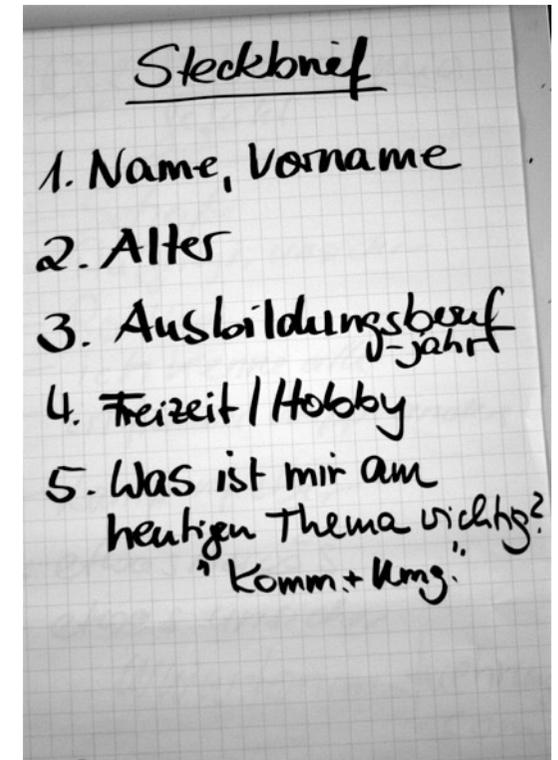
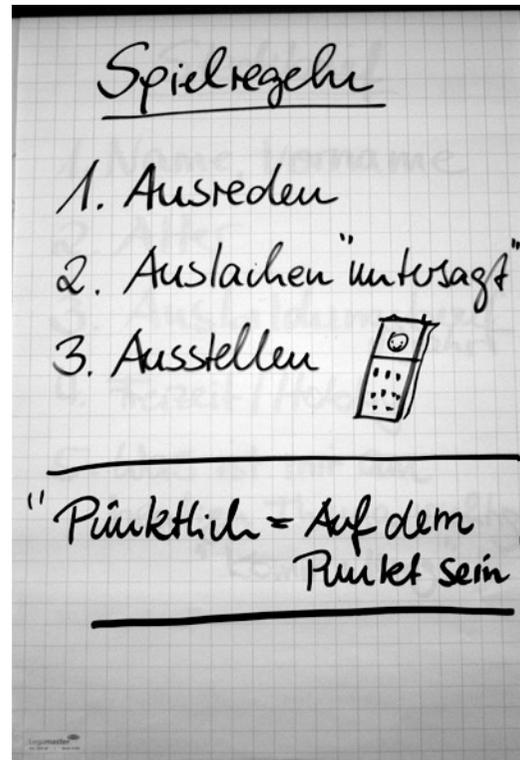
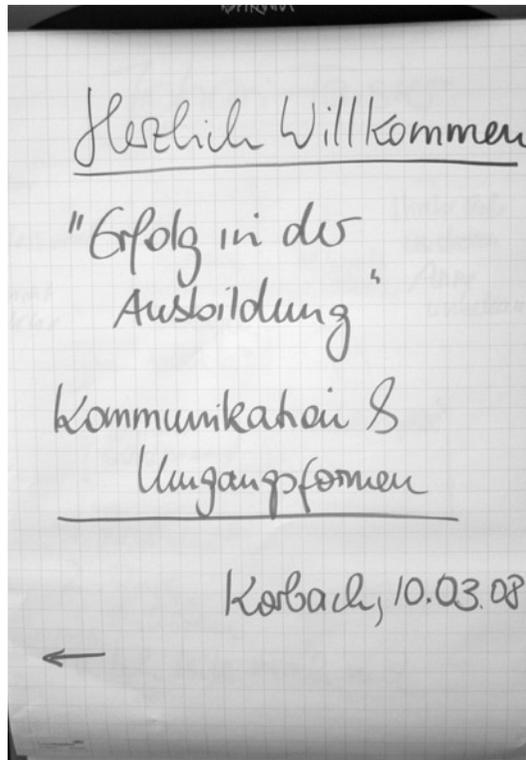
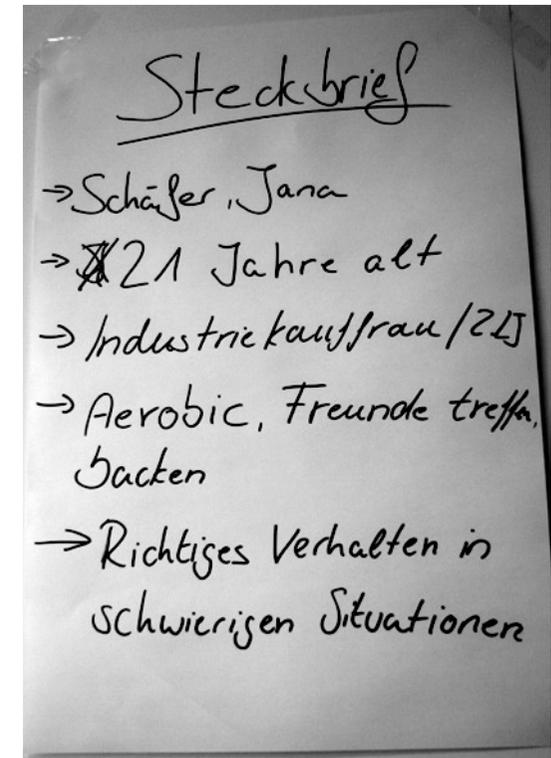
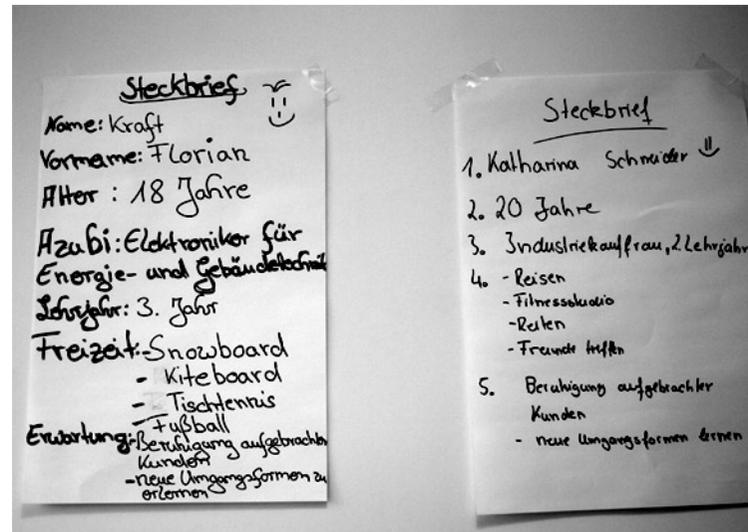
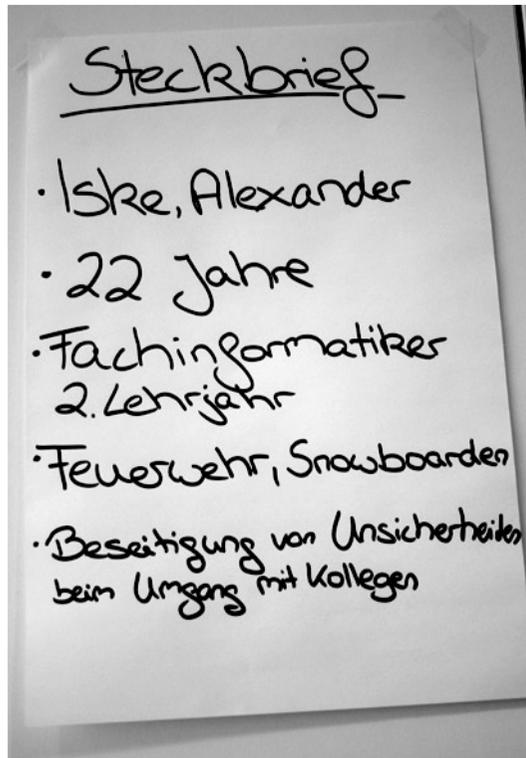


„Erfolg in der Ausbildung“  
„Umgangsformen und Kommunikation“







Steckbrief

1. Marius Gatzka
2. 22 J.
3. FBB | 3.L.J.
4. Handball
5. Komm. } Umg.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächserö.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleidung</li> <li>• Sprechen</li> </ul>
---	--

Christoph Emde

20 Jahre

Elektroniker für Energie- und Gebäudetechnik

1. Lehrjahr

Feuerwehr (Stell. Jugendwart), Musik (Feuerwehr-Posaunenchor)

Lernfeldg, DAS MIT-EINANDER SOLL basis werden

Steckbrief

Marian Schaller

Alter: 17

Ausbildung: Praktikum  
FOT

Freizeit/  
Hobbies: Jugendfeuerwehr,  
Sport und Feiern

Erwartungen: Grundkennt-  
nisse über Um-  
gang mit Kunden

Steckbrief

1. Oliver Dauerling
2. 17 Jahre
3. Praktikant (Elektro)
4. Tennis, Fußball  
JF
5. Komm. Umgang  
Gesprächseröffnung } Kleidung  
                                  } Sprechen

Grit Wunderlich

42 Jahre alt

Gemeindepädagogin  
Dipl. Sozialpädagogin  
Kommunikationswirtin

Lesen, Laufen, Liegen  
von einander und  
miteinander lernen

Steckbrief

Matthias Emde

21 Jahre

Elektroniker für E.-u.G.

Lawen, Fahrradfahren, Skifahren

Professioneller Umgang mit  
Kunden und Kollegen

Steckbrief  
Raimund Wolf  
21 Jahre  
3. Lehrjahr FBB  
Fußball, Tennis, Skifahren  
und Partys  
Professioneller Umgang  
mit Kunden und Kollegen

Steckbrief  
Name: André Haase  
Alter: 21  
Ausbildungsberuf: Industriekauf-  
mann 2. Lehrjahr  
Hobbys: Modellbau, Autos, Feiern  
Erwartungen: besserer Umgang mit  
den Kunden, Verhalten gegenüber  
Kunden

Dressodes  
Büro: Keine Spiegelträger  
Service: Korrekte +  
Saubere Kleidung  
Unterschied:  
Kundenkontakt  
Keine kurzen Hosen  
Keine Miniröcke  
keine offenen Schuhe



### Wichtig

- Details
- Zuhören
- 

S Code E

- Fragen
- Wiederholen
- Pause

### Schatz, das Bier ist alle

- das Bier ist alle
- hol mal neues Bier
- Geh du mal
- Sender hat Durst

Sachausso 10

Selbst-Kundgabe	Interpretation	Appell
	Misinterpretation	
	Beziehung	

### Beschwerde

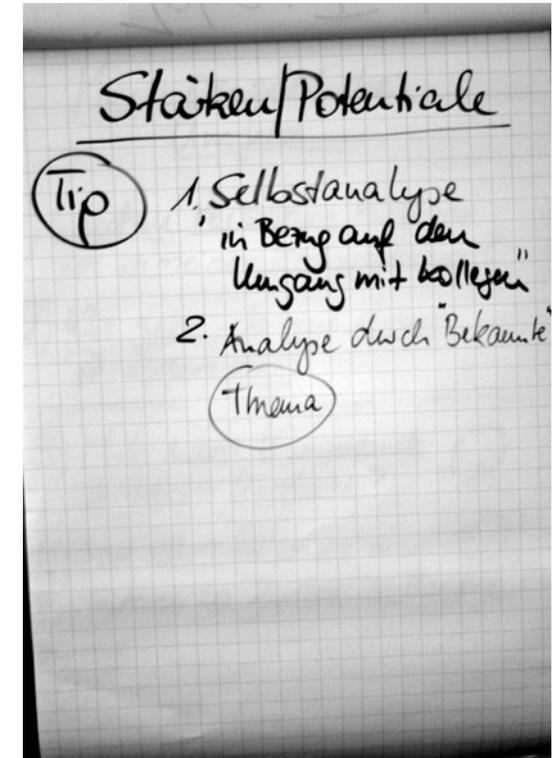
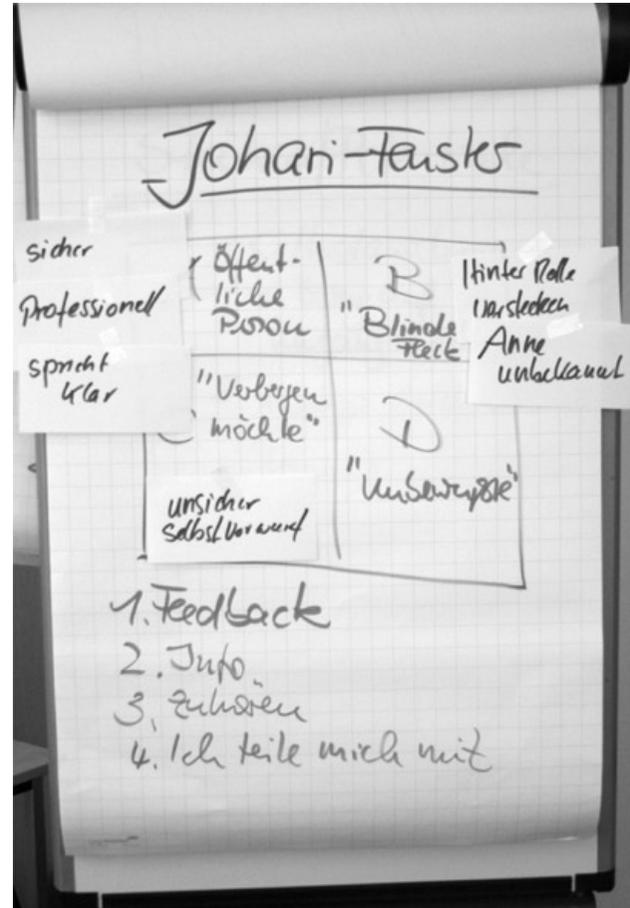
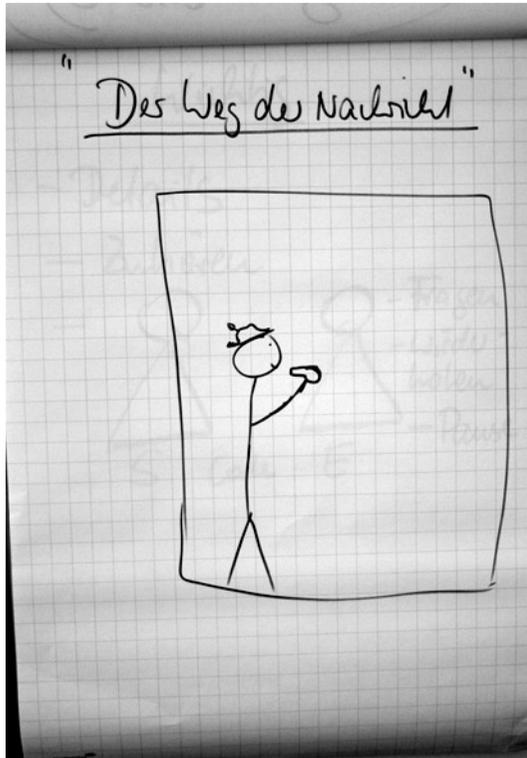
Schwer

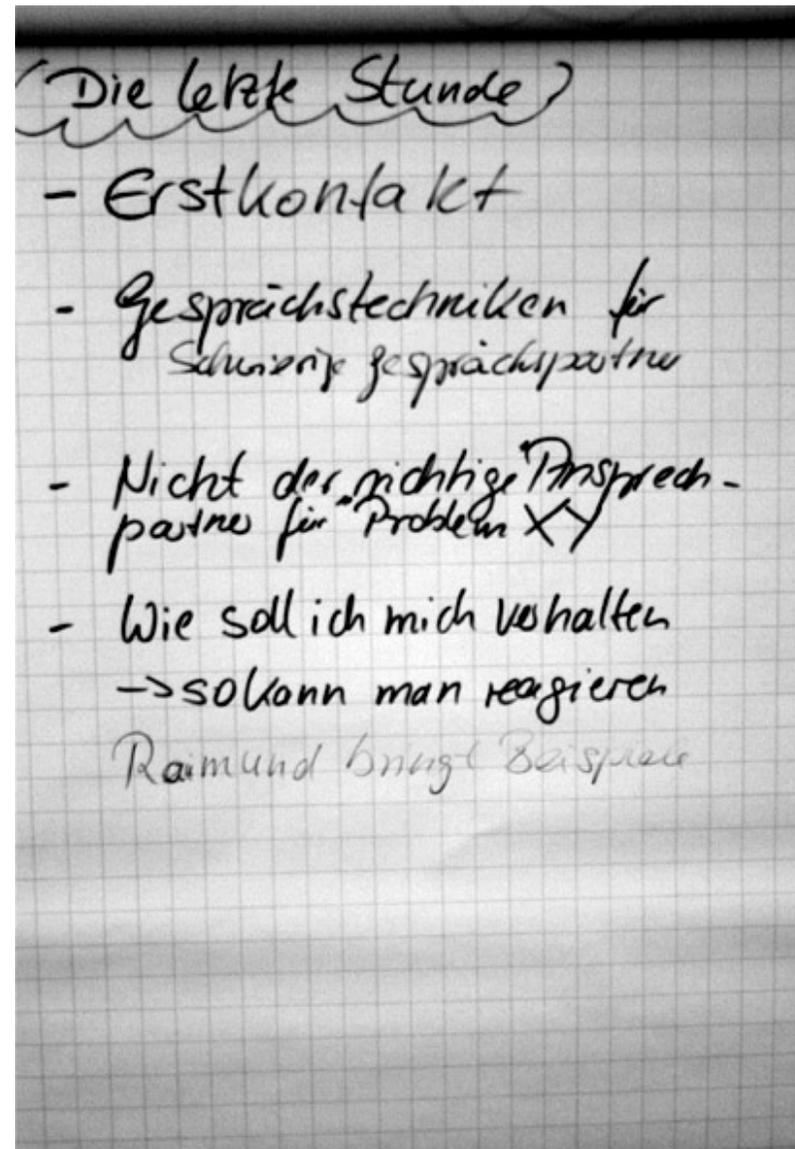
Übertragung → Projektion auf mein Gegenüber

---

Reklamationen

Defekt, kaputt, Erwartungen nicht erfüllt





Lösungen wurden in unserer Expertenrunde erarbeitet.