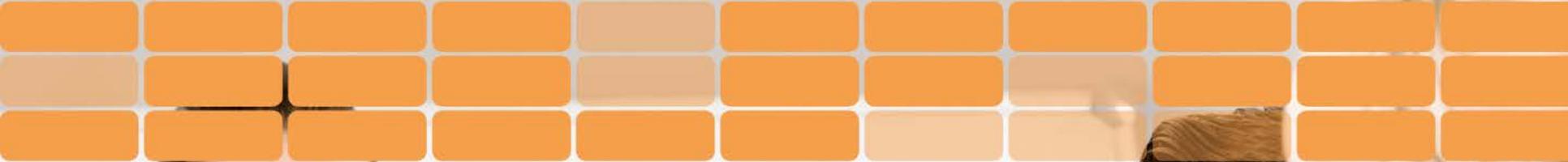


# 6. Kommunikationsfähigkeit



## **6.1 Kommunikation**

## **6.2 Erfolgreich telefonieren**

Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten.

Ich

- nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner,
- drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit,
- bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe,
- übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.

# Sender und Empfänger

*Sender  
(und Empfänger)*

*Störung*

*Empfänger  
(und Sender)*



## Gründe für Kommunikationsstörungen

- Man sagt nicht, was man wirklich meint.
- Emotionen sind oft nur schwer in Worte zu fassen.
- Gleiche Worte haben bei Sender und Empfänger unterschiedliche Bedeutungen.
- Die Wahrnehmung ist selektiv
- Man hört nicht richtig zu

## Vier Seiten der Kommunikation



## Vier Seiten der Kommunikation



**Sachebene:** Worüber ich informiere

**Selbstoffenbarung:** Was ich von mir zu erkennen gebe

**Appell:** Was ich bei dir erreichen möchte

**Beziehungsebene:** Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen

# Kommunikation auf der Sach- und Gefühlsebene



# Wie lassen sich Kommunikationsstörungen vermeiden?



## Der Sender

- Botschaft richtig angekommen?
- Botschaft verstanden?



## Der Empfänger

- Verschiedene Ebenen der Kommunikation berücksichtigen
- Rückmeldung geben

# Verbale und non-verbale Kommunikation

Mehr als die Hälfte kommunizieren wir über den Körper, die Kleidung, die Farben und die Stimme.



# Verbale und non-verbale Kommunikation



# Verbale und non-verbale Kommunikation



## Was gehört zur non-verbale Kommunikation?

- Blick
- Mimik
- Gestik
- Erscheinung
- Körperhaltung
- Tonfall



## Verbale Kommunikation

Sprache ist besonders geeignet zur Übermittlung von Informationen und Handlungsanweisungen.



## Non-verbale Kommunikation

Nonverbale Botschaften sind von Bedeutung z.B. im sozialen Miteinander oder zum Ausdruck von Sympathien.





## Non-verbale Kommunikation

### Aufgabe 1

Betrachten Sie einen Filmausschnitt mit einem Dialog, aber mit abgeschaltetem Ton. Beantworten Sie nun folgende Fragen:

- a) Worum geht es in diesem Filmausschnitt inhaltlich?
- b) Wie fühlen sich die beteiligten Personen, in welcher Stimmung sind sie?
- c) In welcher Beziehung stehen die Personen zueinander?
- d) Woran kann man dies auch ohne Sprache erkennen?

Betrachten Sie anschliessend den gleichen Filmausschnitt mit eingeschaltetem Ton. Überprüfen Sie Ihre Einschätzungen. Welche Erkenntnisse ziehen Sie daraus?

## So gelingt die Kommunikation

### Sender

- Gesprächsziele offenlegen
- Heikle Punkte ansprechen
- Mit Fragen führen
- Nicht zu viele Informationen
- Verständlich sprechen
- Feedback
- Augenkontakt halten
- Geeigneten Zeitpunkt wählen
- Auf nonverbale Zeichen achten

## So gelingt die Kommunikation

### Empfänger

- Konzentriert zuhören
- Wichtige Punkte notieren
- Quittieren, dass die Botschaft aufgenommen wurde
- Feedback
- Sich in Situation des Gesprächspartners versetzen

## Drei Schritte der wirksamen Kommunikation

Gesagt ist noch nicht  
**gehört.**

**1. Mitteilung äussern und  
gehört werden**

Gehört ist noch nicht  
**verstanden.**

**2. Gesprächspartner versteht  
die Mitteilung**

Verstanden ist noch nicht  
**einverstanden.**

**3. Gesprächspartner ist mit  
der Aussage einverstanden**



## Kommunikation, die ankommt

### Aufgabe 2

Bilden Sie Gruppen von 4-6 Personen. Die erste Person notiert für sich eine Mitteilung. Diese Mitteilung wird von einer Person zur nächsten durch Flüstern weitergegeben.

Vergleichen Sie die ursprünglich notierte Botschaft mit der am Schluss verstandenen Information.



## Diskretion



## Diskretion

### Spezielle Situationen

- Sitzungen
- Cafeteria/Restaurant
- Zug
- Zuhause
- Handy



## Vertrauliche Daten

### Personendaten

Adressen

persönliche Daten und  
Geschichten von Personen  
(inkl. Krankheiten)

Vermögensverhältnisse

### Betriebsdaten

Offerten

Betriebsaktivitäten

Informationen des Finanz- und  
Rechnungswesens

Sprechen Sie nie negativ über andere.



# Whistleblowing





## Whistleblowing

### Aufgabe 3

Sie erleben eine der folgenden Situationen im Betrieb:

- ein Lieferant zahlt dem Einkäufer regelmässig ein Schmiergeld.
- in der Buchhaltung werden regelmässig Debitoren falsch verbucht und Geld auf das Konto des Chefs abgezweigt (Veruntreuung).
- ein Mitarbeiter entwendet regelmässig Büromaterial für den privaten Gebrauch
- in einem Handelsbetrieb werden Waren für den privaten Gebrauch entwendet.
- vom Kunden als defekt gemeldete und zurückgebrachte Geräte werden wieder verpackt und zum Verkauf in das Regal gelegt.

Welches können die Gründe für dieses Verhalten sein?

Wie gehen Sie mit einer solchen Situationen um? Diskutieren Sie ein mögliches Vorgehen.



Das Telefongespräch ist die tönende Visitenkarte des Unternehmens.

## Telefongespräch vorbereiten

- Ziel des Gesprächs festlegen
- Informationen zum Gesprächspartner/Unternehmen beschaffen
- Unterlagen bereitlegen
- Anrufzeit festlegen
- Mitteilung für Anrufbeantworter vorbereiten
- Keine störenden Geräusche in der Umgebung



## Telefongespräch durchführen

- Freundlich und sympathisch
- Klar und verständlich
- Lösung vorschlagen
- Abschluss



## Telefongespräch nachbearbeiten

- Schriftlich die wichtigsten Punkte zusammenfassen evtl. als Mail an Gesprächspartner und/oder Vorgesetzte senden
- Vorsicht mit Abkürzungen



## Feinheiten in der Wortwahl

<b>Unpassend</b>	<b>Besser</b>
Ich habe gerade die Unterlagen nicht zur Hand.	Ich hole sofort die Unterlagen, einen Moment bitte.
Dafür bin ich nicht zuständig.	Gerne werde ich mich damit befassen.
Heute klappt es nicht mehr.	Darf ich Sie morgen Vormittag zurückrufen?
Wir haben dieses Produkt nicht an Lager. Die Lieferfrist wird 3 Wochen sein.	Die Nachfrage nach diesem Produkt ist sehr hoch, aber wir können Ihnen die Lieferung bis in 3 Wochen zusichern.



Ein Gespräch ist immer so gut wie das Gefühl, das es hinterlässt.





## Aufgabe 4

Kennen Sie Ihre Stärken und Schwächen beim Telefonieren?  
Überlegen Sie zunächst selbst und notieren Sie einige Punkte.

Bitten Sie anschliessend einen Kollegen oder eine Kollegin, er/sie solle etwa drei Telefongespräche von Ihnen mithören und Ihnen anschliessend ein Feedback geben. Beachten Sie dabei, dass es sich nicht um Gespräche mit vertraulichen Inhalten handelt.

## Reklamationen

Zeigen Sie dem Anrufenden, dass Sie ihn ernst nehmen und schlagen Sie eine Lösung vor.



## Reklamationen

- Zeit geben, um Verärgerung loszuwerden
- Kunde auf Beziehungsebene abholen
- Sachlage klären
- Lösung anbieten
- Auf das weitere Vorgehen einigen
- Sich bedanken

## Wann eignet sich ein Telefongespräch?

- erste Kontaktaufnahme
- schwierige Situation (menschliche Beziehungen, Projektverlauf usw.)
- Besprechung von komplexeren Sachverhalten
- sofortige Antwort notwendig





## Aufgabe 5

Erstellen Sie eine Liste mit den für Sie wichtigsten Punkten beim Telefonieren. Stellen Sie die Liste am Arbeitsplatz gut sichtbar in der Nähe des Telefons auf.