



E-LEARNING

Niveau 3



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

Arbeitsbereich 11: Team- und Selbstmanagement

3.22 Durch Anpassung des Verhaltens ein positives Bild von sich selbst und der Organisation vermitteln - Teil A

LO3.60 Demonstration der Fähigkeit, das eigene Verhalten anzupassen, um positive und professionelle Umgangsformen beizubehalten, wenn man unter Druck steht, z.B. wenn man unter Zeitdruck arbeitet, wenn man mit einer schwierigen Situation oder einem Kunden zu tun hat.





Professionelles
Verhalten



Umgang mit
schwierigen
Situationen

- Professionalität ist eine Art und Weise, sich zu verhalten, die Folgendes beinhaltet:

- Respekt für andere
- Engagement für Qualität
- Verantwortung
- Persönliche Integrität
- Erscheinungsbild
- Verlässlichkeit
- Kompetenz
- Ethik
- Behalten Sie Ihre Haltung bei
- Organisatorische Fertigkeiten

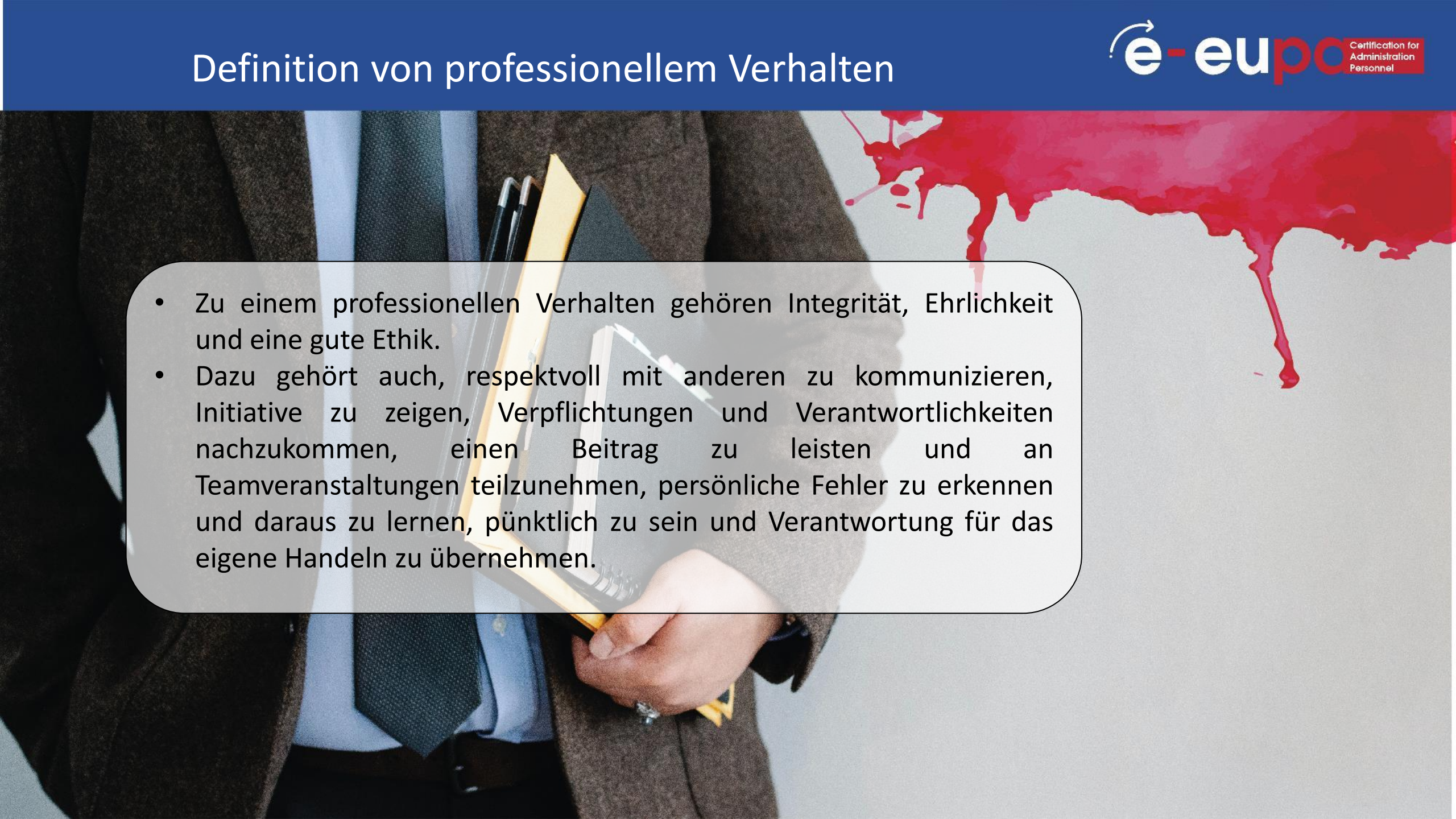


Verhaltensweisen, die Sie vermeiden müssen

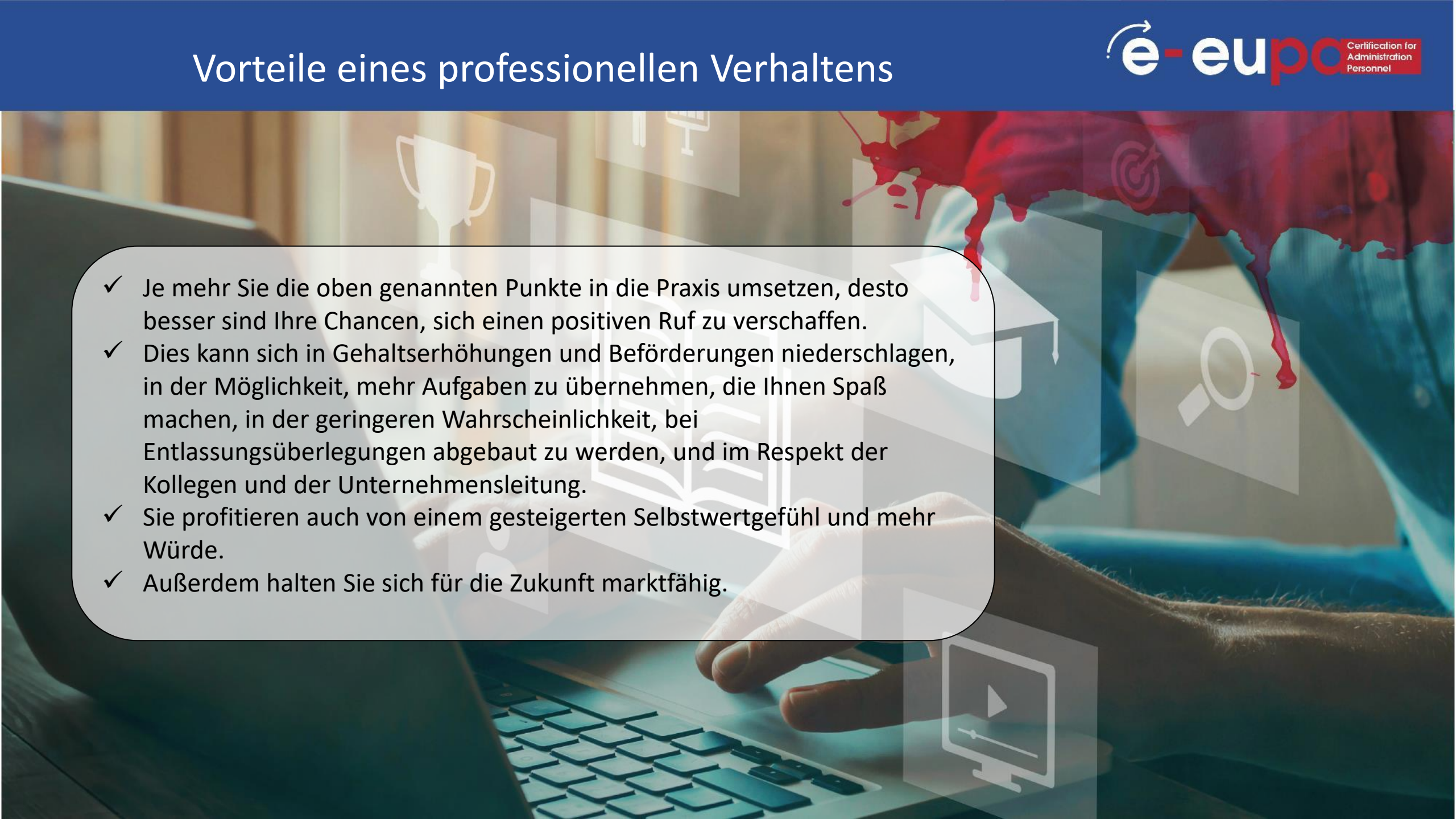
Von den Mitarbeitern wird erwartet, dass sie sich gegenseitig, das Personal, die Lernenden und andere Personen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit professionell behandeln. Unhöfliches oder beleidigendes Verhalten gegenüber Mitarbeitern, Lernenden oder anderen Personen wird nicht geduldet. Beispiele für ein solches Verhalten sind unter anderem:

- Mobbing oder Beschimpfung anderer
- Körperliche oder verbale Einschüchterung, z. B. durch Schreien oder wütende Ausbrüche gegenüber anderen
- Abwertendes verbales oder körperliches Verhalten, wie Beschimpfungen
- Schimpfwörter gegen andere richten
- Verhalten, das eine Demütigung anderer zur Folge hat
- Mobbing
- Anderes unprofessionelles oder unangemessenes Verhalten

Definition von professionellem Verhalten

- 
- Zu einem professionellen Verhalten gehören Integrität, Ehrlichkeit und eine gute Ethik.
 - Dazu gehört auch, respektvoll mit anderen zu kommunizieren, Initiative zu zeigen, Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten nachzukommen, einen Beitrag zu leisten und an Teamveranstaltungen teilzunehmen, persönliche Fehler zu erkennen und daraus zu lernen, pünktlich zu sein und Verantwortung für das eigene Handeln zu übernehmen.

Vorteile eines professionellen Verhaltens

- 
- ✓ Je mehr Sie die oben genannten Punkte in die Praxis umsetzen, desto besser sind Ihre Chancen, sich einen positiven Ruf zu verschaffen.
 - ✓ Dies kann sich in Gehaltserhöhungen und Beförderungen niederschlagen, in der Möglichkeit, mehr Aufgaben zu übernehmen, die Ihnen Spaß machen, in der geringeren Wahrscheinlichkeit, bei Entlassungsüberlegungen abgebaut zu werden, und im Respekt der Kollegen und der Unternehmensleitung.
 - ✓ Sie profitieren auch von einem gesteigerten Selbstwertgefühl und mehr Würde.
 - ✓ Außerdem halten Sie sich für die Zukunft marktfähig.

- **Einen positiven Eindruck hinterlassen**
 - Merken Sie sich die Namen und Vorlieben Ihrer Kunden.
 - Strengen Sie sich besonders an, hilfsbereit zu sein.
 - Demonstration von Wissen, Begeisterung und Interesse an den Kunden.
 - Zeigen Sie echtes Interesse an der Qualität von Produkten und Dienstleistungen.
 - Sie kümmern sich um Menschen und erfüllen ihre Bedürfnisse.
 - Haben Sie ein offenes Ohr für Kundenbeschwerden.
 - Seien Sie stolz auf sich und Ihre Arbeit.

- **Arbeiten unter hohen Druckbedingungen**

Um unter Druck gut arbeiten zu können, gibt es einige Voraussetzungen zu beachten:

- Psychische Widerstandsfähigkeit
- Planung ist unerlässlich
- Konzentration ist entscheidend
- Arbeit delegieren
- Sei gelassen
- Anpassungsfähig und flexibel sein

- Arbeitgeber und Arbeitnehmer können Arbeitsdruckprobleme und Arbeitsstress in fünf Schritten angehen.
 - Bewusstsein für das Problem
 - Analysieren und Messen
 - Auswahl der Maßnahmen
 - Einführung von Maßnahmen
 - Follow-up und Bewertung

➤ Konflikte mit Kunden

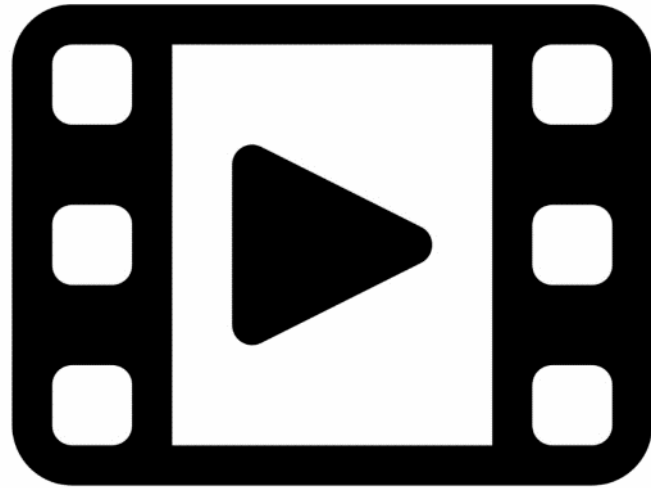
Vertriebs- und Kundendienstmitarbeiter geraten je nach Branche ziemlich regelmäßig in Konflikte mit Kunden. Ein häufiger Konflikt für Verkäufer ist ein unzufriedener Kunde, der sich persönlich betrogen fühlt.

➤ Führungskonflikte

Persönlichkeitskonflikte zwischen Führungskräften und Untergebenen können zu einer Reihe von zwischenmenschlichen Konflikten führen. Mitarbeiter können sich von eher autoritären Managern schikaniert oder gedrängt fühlen oder sich von eher zurückhaltenden Managern nicht ausreichend geführt fühlen.

Reflexion

- Hatten Sie schon einmal mit einem schwierigen Kunden zu tun?
- Was haben Sie getan?



Schwierige Kundentypen

- 
- Wütend
 - Ungeduldig
 - Einschüchternd
 - Gesprächig
 - Anspruchsvolle
 - Unentschlossen

- **Kontrollieren Sie sich selbst:**
 - Diskutieren Sie nicht mit verärgerten Kunden
 - Sie können einen guten Kunden verlieren
- **Hören Sie zu und lassen Sie den Kunden sich entspannen:**
 - Der Kunde will zugehört, anerkannt und verstanden werden.
- **Halten Sie Augenkontakt.**

Umgang mit schwierigen Kunden

- **Zeigen Sie, dass Sie sich kümmern:**
 - Aktives Zuhören und Einfühlungsvermögen zeigen
- **Geben Sie nicht dem Kunden oder dem Unternehmen die Schuld:**
 - Wenn Sie die Politik Ihrer Organisation erläutern, verwenden Sie so oft wie möglich entweder den indirekten Ansatz ("Es gibt einige Fragen, bevor ich Ihnen eine Rückerstattung geben kann.") oder "Ich"-Aussagen ("Ich brauche zusätzliche Informationen.").
- **Versuchen Sie, das Problem zu lösen, oder holen Sie jemanden, der es kann:**
- **Machen Sie keine Versprechungen, die Sie nicht halten können.**



Rollenspiel - Der
schwierige Kunde
EUPANEXT_LO_100_M_01

Wiederholungsfragen

Frage 1

Was sind die Vorteile von professionellem Verhalten?

Frage 2

Wie können Sie mit einem schwierigen Kunden umgehen?

- **Professionalität umfasst:**

- Respekt für andere
- Engagement für Qualität
- Verantwortung
- Persönliche Integrität
- Erscheinungsbild
- Verlässlichkeit
- Kompetenz
- Ethik
- Behalten Sie Ihre Haltung bei
- Organisatorische Fähigkeiten

- **Der Umgang mit einem schwierigen Kunden durch:**

- Sich selbst kontrollieren:
- Zuhören und den Kunden entspannen lassen:
- Aufrechterhaltung des Blickkontakts.
- Zeigen, dass man sich kümmert
- Keine Schuldzuweisung an den Kunden oder das Unternehmen
- Versuchen Sie, das Problem zu lösen, oder holen Sie jemanden, der es kann:
- Keine Versprechungen machen, die man nicht halten kann.

- **Schwierige Kundentypen:**

- Wütend
- Ungeduldig
- Einschüchternd
- Gesprächig
- Anspruchsvolle
- Unentschlossen

Gut gemacht!

Lerneinheit 3.22 - Teil A ist abgeschlossen!



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

