

# Herzlich willkommen

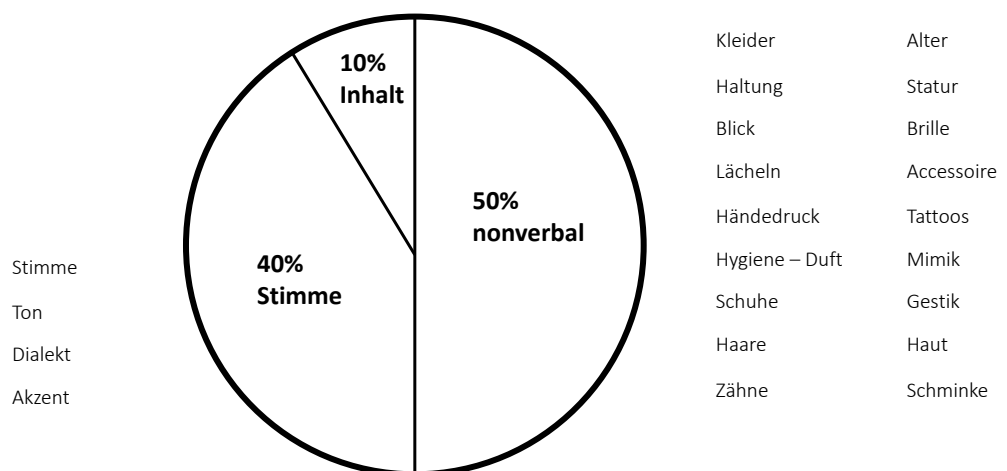
## Mit verbaler und nonverbaler Kommunikation überzeugen

h+s knigge

1

### Erster Eindruck

Das Gesagte

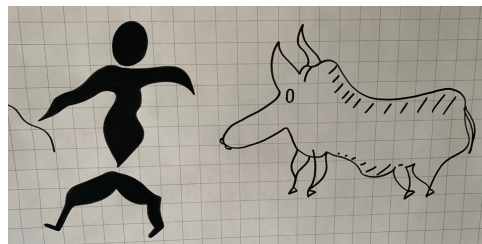


h+s knigge

2

## Körpersprache

- Das Lächeln, das du aussendest, kommt zu dir zurück  
(Indisches Sprichwort)
- Man kann nicht nicht kommunizieren (Watzlawick, 1969)
- Aktion → Reaktion (Newton, 1687)



h+s knigge

3

## Grüssen und Begrüssen

- Rang → Alter → (Geschlecht)
- Gastgeber → Kunde → Rang → Alter → (Geschlecht)
- Körperdistanz eine Armlänge
- Körperausrichtung Bauchnabel zu Bauchnabel
- Händedruck und Schütteln
- Augenkontakt
- Schweiss Hände
- Nicht küssen & nicht umarmen

• **Jeden Gruss erwidern!**

h+s knigge

4

## Vorstellen

- Rang → Alter → (Geschlecht)
- Hintergrundinfo
- Vorname und Nachname (kein Du-Angebot)
- Selbst-/Vorstellung ohne "Frau" und „Herr“
- Selbstvorstellung: "Ich bin..." oder „Mein Name ist...“
- Anrede ranghöchster Titel
- Spezielle Situationen

h+s knigge

5

## Smalltalk

- Einfaches Gespräch = Fragen + Zuhören + Lächeln
- Fragetechnik: offene Fragen, nicht geschlossen oder suggestiv
- Gemeinsamkeiten finden
- Ungeeignete Themen z.B. Politik, private Probleme, Familie/Kinder,...
- Geeignete Themen z.B. Hobbys, Anlass, Ferien, Literatur,...
- Anfang und Ausstieg (z.B. auch Vielredner stoppen)
- Üben, üben, üben,...

h+s knigge

6