

**IMAGE@TYPAKADEMIE.DE**

**IMAGE**

Image macht Karriere

**TYP Consult**<sup>®</sup>  
ERFOLG MIT STIL.

Willkommen.

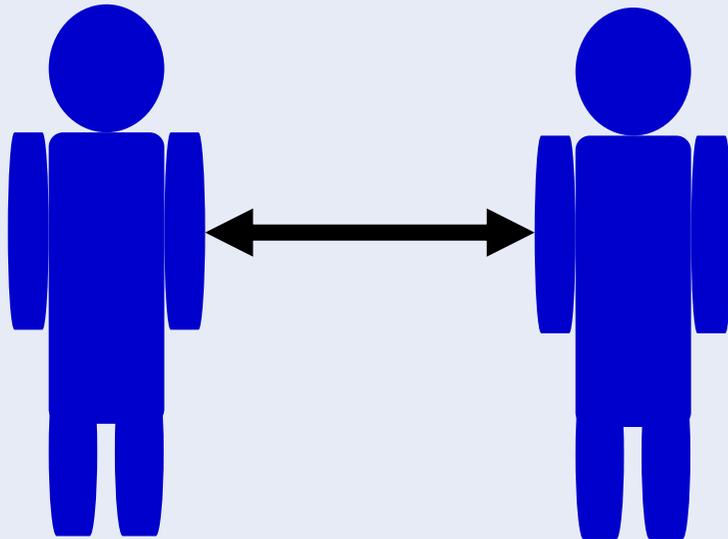
# Was ist Image?



Das Lexikon definiert „Image“  
(*englisch: Erscheinungsbild*)

*„Gesamtheit der Vorstellungen, die  
eine Person von sich selbst oder von  
anderen Personen und Gruppen hat.“*

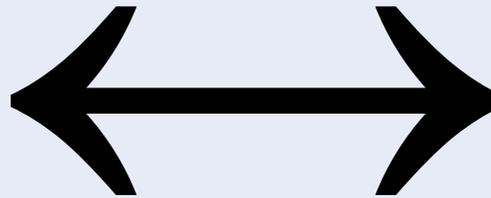
# Selbst- und Fremdwahrnehmung



- Wie sehen wir uns selbst?
- Wie werden wir von anderen gesehen?
- Wie wollen wir von anderen gesehen werden?

# Fremdwahrnehmung

§



€

Kontrollleur



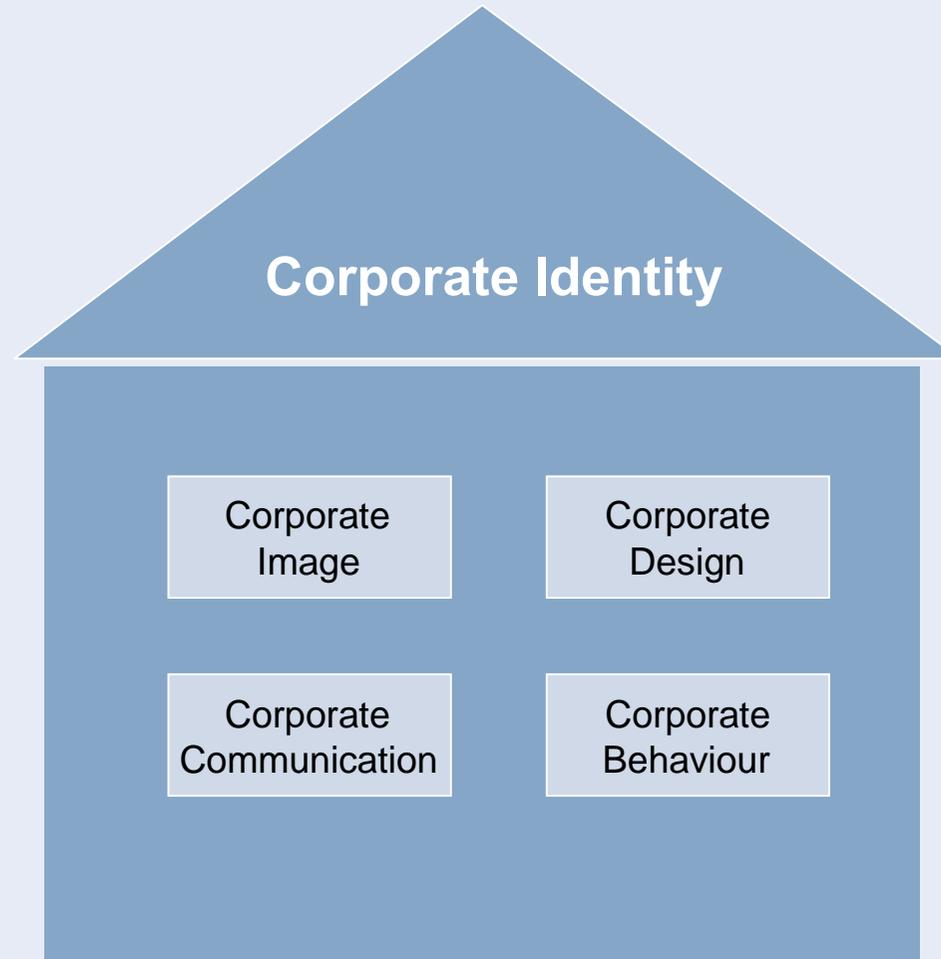
Kostenfaktor

# Selbstverständnis



- Modernes  
Dienstleistungsunternehmen
- Kompetenter  
Ansprechpartner und Berater
- Kunden- und  
Serviceorientierung
- Qualitätssicherung

# Corporate Identity



## Firmenidentität

*Lat. Identitas - Wesenseinheit:*

- Strategie
- Erscheinungsbild
- Kommunikation
- Verhalten

# Strategie



- Gesellschaftliche Veränderungen wahrnehmen
- Gestaltung des Beratungsumfeldes - Wohlfühlatmosphäre
- Optimierung möglicher Zusatzgeschäfte
- Bedarfsanalysen beim Kunden
- Öffnungszeiten
- Terminabsprachen

# Erscheinungsbild



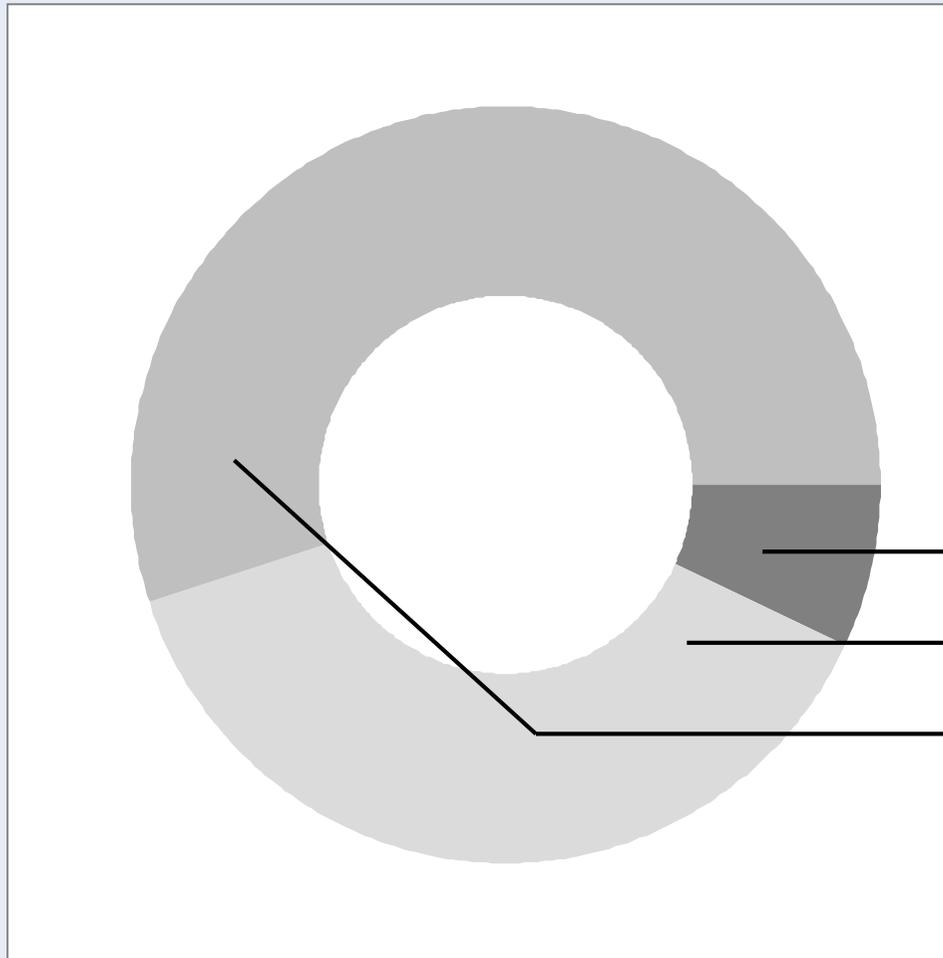
- Mitarbeiter
- Räumlichkeiten
- Ordnung
- Sauberkeit
- Werkzeug

# Der erste Eindruck



- Der erste Eindruck wird zu 93 % nonverbal, also vom Gefühl bestimmt.
- Er entsteht in 10 Sekunden durch
  - Körperhaltung
  - Gesichtsausdruck
  - Kleidung

# Der erste Eindruck



- Der amerikanische Psychologieprofessor Albert Mehrabian hat nachgewiesen, „dass die Wirkung einer Person abhängig ist von:
- 7 % Inhalt,
- 38 % Tonfall,
- 55 % nonverbale Signale wie Körpersprache, Aussehen + Kleidung.“

# Kommunikation



- Blickkontakt
- Deutliche Sprache
- Verständliches Vokabular
- Körpersprache
- Telefonkontakt
- Terminerinnerungen

# Verhalten



- Begrüßung
- Freundlichkeit
- Aufmerksamkeit
- Berücksichtigung der Kundenwünsche
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Verständliche Erklärungen
- Wertvolle Tipps und Ratschläge



Wer im Verkehr mit Menschen die Manieren einhält, lebt von seinen Zinsen, wer sich über sie hinwegsetzt, greift sein Kapital an.

Hugo von Hofmannsthal (1874-1929)

**IMAGE@TYPKADEMIE.DE**

**IMAGE**



Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit

Brigitte Grotz  
[grotz@typconsult.de](mailto:grotz@typconsult.de)  
[www.grotz.typconsult.de](http://www.grotz.typconsult.de)

**TYP Consult**<sup>®</sup>  
ERFOLG MIT STIL.