

Falsches Benehmen eines Bankangestellten.



Projektleiter:

Vanessa Östrich , Cornelia Lang und Desiree Stark

Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Wie jeden Morgen kommt Frau Lang um 08:00 Uhr gut gelaunt in die Geschäftsstelle.



Kurz darauf empfängt sie eine SMS von ihrer Freundin



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Frau Lang ist nun so genervt, dass man es ihr ansieht.



Es ist 08:30 Uhr und Frau Östrich betritt die Bank.



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Die Kundin steht wartend am Schalter, während Frau Lang nicht reagiert und weiter telefoniert.



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Genervt läuft Frau Lang zum Schalter.



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Die Kundin erläutert nun ihr Problem.



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Frau Lang gibt der Kundin eine genervte Antwort.



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Völlig überfordert versucht die Kundin die Überweisung auszufüllen...



...nun wirft Frau Östrich unsicher die Überweisung in den Briefkasten.

Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Die Kundin verabschiedet sich trotz des schlechten Service freundlich.



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Frau Lang reagiert trotz der freundlichen Verabschiedung nicht.



Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

Genervt und enttäuscht verlässt die Kundin die Bank.



Angepasstes Verhalten zwischen Kunden und Bankangestellten



Projektleiter:

Vanessa Östrich , Cornelia Lang und Desiree Stark

Angepasstes Verhalten zwischen Kunden und Bankangestellten

Frau Östrich kommt in die Bank, gleichzeitig klingelt das Telefon von Frau Lang.



Angepasstes Verhalten zwischen Kunden und Bankangestellten

Frau Lang bemerkt die Kundin und beendet das Gespräch.



Angepasstes Verhalten zwischen Kunden und Bankangestellten



Angepasstes Verhalten zwischen Kunden und Bankangestellten



Angepasstes Verhalten zwischen Kunden und Bankangestellten

Frau Lang zählt der Kundin die dreißig Euro vor.



Angepasstes Verhalten zwischen Kunden und Bankangestellten

Frau Östrich verabschiedet sich.



Schlechtes Benehmen eines Kunden



Projektleiter:

Vanessa Östrich , Cornelia Lang und Desiree Stark

Schlechtes Benehmen eines Kunden



Um Punkt 08:30 Uhr kommt die Kundin Frau Östrich, schon genervt in die Bank.

Schlechtes Benehmen eines Kunden

Zur selben Zeit klingelt das Telefon und Frau Lang nimmt es an.



Sie bemerkt die Kundin und beendet das Gespräch.



Schlechtes Benehmen eines Kunden

Frau Lang begrüßt die Kundin.



Schlechtes Benehmen eines Kunden



Schlechtes Benehmen eines Kunden

Freundlich übergibt Frau Lang die zehn Euro.



Schlechtes Benehmen eines Kunden

Frau Lang verabschiedet die Kundin höflich.



Angepasstes Verhalten gegenüber Kunden in der Freizeit



Projektleiter:

Vanessa Östrich , Cornelia Lang und Desiree Stark

Angepasstes Verhalten gegenüber Kunden in der Freizeit

Frau Lang unterhält sich nach dem Einkaufen mit ihren Freundinnen.



Als sie sich kurz umdreht, sieht sie die Kundin Frau Stark.



Angepasstes Verhalten gegenüber Kunden in der Freizeit

Frau Lang geht auf Frau Stark zu und begrüßt sie.



Angepasstes Verhalten gegenüber Kunden in der Freizeit

Nach einer Unterhaltung verabschiedet sich Frau Lang wieder



Schlechtes Verhalten gegenüber Kunden in der Freizeit



Projektleiter:

Vanessa Östrich , Cornelia Lang und Desiree Stark

Schlechtes Verhalten gegenüber Kunden in der Freizeit

Frau Lang unterhält sich nach dem Einkaufen mit ihren Freundinnen.



Als sie sich kurz umdreht, sieht sie die Kundin Frau Stark



Schlechtes Verhalten gegenüber Kunden in der Freizeit

Frau Stark grüßt Frau Lang, doch diese ignoriert sie.



Schlechtes Verhalten gegenüber Kunden in der Freizeit

