

## 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.

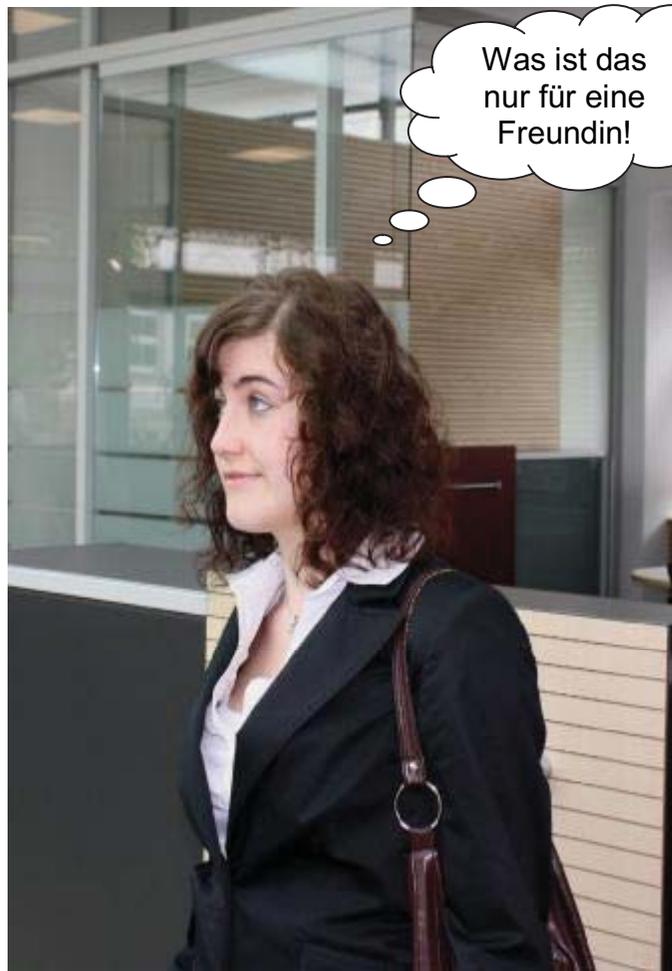


Kurz darauf empfängt sie eine SMS von ihrer Freundin



## 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.

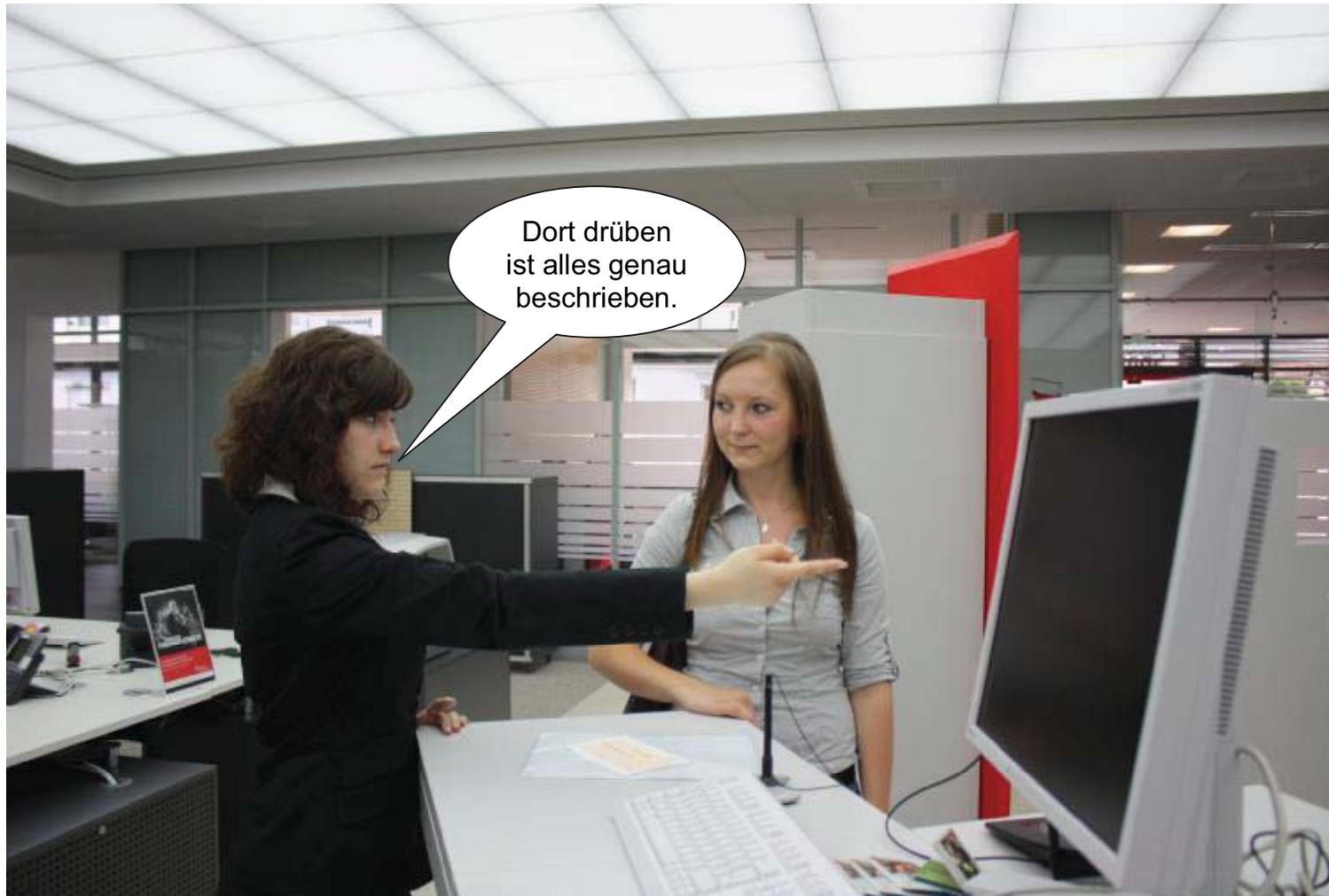


## Falsches Benehmen eines Bankangestellten.

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

