



HÖFLICHKEITS-ANALYSE

Dieser Fragebogen gibt Ihnen die Möglichkeit Ihr Selbstbild in Sachen Höflichkeit zu ermitteln. Kreuzen Sie bitte für jede Aussage an, wo Sie sich einordnen.

Wenn Sie herausfinden wollen, ob andere Sie auch so sehen, bitten Sie Freunde oder Kollegen um ein Fremdbild, in dem Sie ihnen diese Fragen vorlegen. Im Vergleich werden Sie dann ermitteln können, wo sich die Antworten decken und wo deutliche Unterschiede klaffen. Hier könnte dann Ihre „Baustelle“ sein

	Genau!	Na ja?	Eher nicht!
Ich benutze häufig die Worte Bitte und Danke.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Gespräch lasse ich andere ausreden und unterbreche sie nicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich in einen Raum komme grüße ich freundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menschen, deren Name mir bekannt ist, spreche ich auch mit ihrem Namen an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich diskutiere nie mit einem Kunden, ob er Recht hat, sondern bleibe stets ruhig und freundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Gespräch zeige ich durch entsprechende Mimik und Gestik (Blickkontakt, Nicken) Verständnis und Interesse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe Freude am Smalltalk und großes Interesse an Menschen aus unterschiedlichsten Kontexten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich respektiere Andere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In Konfliktsituationen gelingt es mir gut, ruhig und sachlich zu bleiben, auch wenn ich persönlich angegriffen werde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich sehe es als Herausforderung, auch außergewöhnliche Kundenwünsche zu erfüllen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich gehe mit anderen freundlich und umgänglich um, auch wenn dies bedeutet, dass ich manchmal zurückstecken muss.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich begreife auch den Umgang mit Kollegen und Mitarbeitern aus anderen Abteilungen als Kundenkontakt und reagiere entsprechend freundlich und unterstützend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>