

Name des/der Auszubildenden: _____

Kriterien	++	+	-	--	Anmerkungen
1. Ablauf und Inhalt					
Ist die Begrüßung freundlich und angemessen?					
Ist der Inhalt sachlich richtig und für einen Laien verständlich erläutert?					
Kundenorientierung: Geht der Mitarbeiter auf die Kundin angemessen ein, z. B. auf ihre Fragen?					
Gibt es einen passenden Gesprächsabschluss ?					
2. Die Präsentation					
Ist die Sprechweise deutlich, frei und in einer angemessenen Lautstärke?					
Besteht ein ausgeglichenes, dynamisches Sprechtempo mit angemessenen Sprechpausen?					
Ist die Sprache verständlich und wird eine angemessene Fachsprache verwendet?					
Besteht Blickkontakt zur Kundin, sodass sie sich angesprochen und ernst genommen fühlt?					
Ist die Körperhaltung offen, aufrecht und signalisiert Kompetenz und Interesse?					
Unterstreicht die Gestik das Gesagte und ist diese zur Kundin gerichtet?					
Ist die Mimik freundlich und entspannt?					
3. Gesamteindruck					
Ist der Gesamteindruck...					
...professionell?					
...vertrauenerweckend?					
...freundlich?					