**Vier-Seiten-Modell:**

1. Selbstkundgabe
2. Sachebene
3. Appellseite
4. Beziehungsseite
5. Azubi ist schüchtern, fehlende Fachkenntnisse
6. Kunde hat ein Problem & benötigt Hilfe, um es zu lösen => Ggf. weiß der Kunde nicht, dass er mit einem Azubi spricht.
7. Das Problem soll behoben werden
8. Neutrales Verhältnis => Kunde zu Azubi; Übergeordnetes Verhältnis => Mitarbeiter zu Azubi

**Wie kann die Kommunikation verbessert werden?**

* Azubi teilt am Anfang des Telefonats mit, dass er der Azubi ist, ggf. erläutert der Kunde das Problem dann mit weniger Fachvokabular.
* Bei nicht Verstandenes einen Kollegen zur Seite holen, welcher den Azubi dann unterstützt.
* Ggf. Fragen notieren