

1.1.3.1 Umgangsformen anwenden

Umgangsform

Was im Duden steht:

- Verhalten
- Benehmen
- Auftreten
- Disziplin
- Betragen
- Haltung
- Höflich
- Allüren
- Anstand
- Etablieren
- Benimm
- Manieren

Umgangsformen allgemein, was ist zu beachten

Als erstes schaue ich, wer vis-à-vis von mir sitzt. Bei einem Chef verhalte ich mich anders, als bei einem Kollegen. Ich halte während dem Gespräch stets Blickkontakt. Zudem sage ich höflich „Grüezi“ und wähle passende verständliche Worte. Ich verhalte mich zuvorkommend und stelle die Person vis-à-vis nicht als Verlierer da. Ich lasse meinen Gesprächspartner stets ausreden und höre aufmerksam zu. Ich bin mir bewusst was es für Konsequenzen eine bestimmte Handlung haben kann, und trage die Verantwortung. Fehler, die ich gemacht habe, zu denen stehe ich. Zudem kann ich Nein sagen, verhalte mich aber auch tolerant gegenüber meinem Gesprächspartner. Wichtig sind auch die Mimik und die Gestik. Z.B. wenn ich mit einem hohen Chef ein Treffen habe, dass ich da nicht mit dem Trainer erscheine. Dass ich mich passend kleide. Zudem dass ich z.B. Kunden die Tür öffne, einen Stuhl anbietet... (höflich und zuvorkommend...). und Vorurteile sind im Geschäft am falschen Ort.

Umgangsformen Erläutern

Umgangsformen im Team

Am Morgen, wenn ich komme, sage ich „Grüezi“. Wenn jemand am Telefon ist, redet man nicht rein. Man hört zu wenn etwas erzählt oder erklärt wird. Aufträge, die man bekommt, führt man richtig und vollständig aus. Wichtig ist auch, dass ich mich mannschaftlich verhalte und zusammenhält. Ausserdem sollte man Kritikfähig sein. Wenn ein Mitarbeiter etwas sagt, dass man nicht ausflippt oder aggressiv wird. Zudem sollten Fehler, welche gemacht wurden, nicht übel genommen werden, denn jeder macht Fehler. Die Stärken und Schwächen des anderen sollten akzeptiert werden. Mit Eifersucht und Hass sind wir in einem Betrieb am falschen Platz.

Umgangsformen mit einem Chef (Herr Mäder)

In diesem Fall sollte man sich zurückhaltender verhalten, die Sprache und die Kleider gewählter, und der Gesichtsausdruck freundlich sein. Wenn er einen Platz anbietet und ich eigentlich nicht sitzen möchte, den Platz annehmen, weil er auch sitzt und es sonst unterwürfig wirkt. Wie sonst im Allgemeinen auch zuhören und ausreden.

Umgangsformen beim Znüni

Es ist relevant, mit wem ich ins Znüni gehe. Ich achte, dass man zuhört und ihn ausreden lässt. Einigt sich wo sitzen. Ausserdem ist die Sprache sehr wichtig, wenn man nicht miteinander kommunizieren kann, ist es nicht gut weil es so Missverständnisse gibt. Zudem achtet man auf Ess- so wie Trinkmanieren, anständiges sitzen auf dem Platz, und ich grüsse die Mitarbeiter auf den Gängen.

Umgangsformen mit einem Lieferanten

Wichtig ist, dass ich höflich grüsse, einen Platz anbieten und etwa zu trinken geben. Wenn man den Lieferanten durch das Gebäude führt, sagen wo man als nächstes hin läuft, und das Gebäude ganz kurz erklären. Man schaut, dass der andere nicht als Verlierer das Gespräch beendet. Wichtig ist zudem, dass man stets Blickkontakt behält.

Gelebte Umgangsformen

Umgangsformen mit einer älteren Person

Ich spreche etwas lauter wenn, ich merke, dass die Person nicht mehr gut hört.

Ausserdem helfe ich ihr schwäre Sachen (nicht zu schwer, denn so kräftig bin ich auch nicht) zu heben oder trage ihr Sachen die Stufen hinunter/hinauf.

Wenn die Person Brillenträger ist, schreibe ich das E-Mail etwas grösser, damit sie es sicher gut lesen kann.

Wenn die Feinmotorik dieser Person nicht mehr gut funktioniert, helfe ich ihr kleinere Sachen zu geben.

Umgangsformen bei einer Erstbegegnung

Ich stelle mich genau vor, erzähle etwas über mich, damit der Gesprächspartner weiss, wer er vor sich hat. Zudem höre ich ihm zu, wenn er sich vorstellt.

Wenn er zum ersten Mal bei uns ist, zeige ich ihm kurz das Gebäude.

Erzähle ihm etwas über das Geschäft, wenn ich gemerkt habe, dass er die Suva zu ersten Mal besucht.

Umgangsform mit einem Vorgesetzten

Ich verhalte mich sehr zurückhaltend und sage nur das nötigste. Kenne ich die Person besser kenne, dann sage ich auch automatisch mehr. Ansonsten verhalte ich mich höflich, anständig, diszipliniert, und ich habe eine entsprechende Körperhaltung, und entsprechende Kleidung.

Fallbeispiel

Die Lieferung kam nicht rechtzeitig, in der Spedition nahm niemand das Telefon ab, und ich bin die vierte Person, mit der sie nun spricht.

Zuerst lasse ich die Person ausreden, damit sie alles gesagt hat was sie will und sich auch etwas abregt. Ich sage Ihr, dass sie nun mit der richtigen Person spricht.

Anschliessend entschuldige ich mich, weil die Lieferung nicht ankam, und erkläre ihr, dass die Spedition sehr beschäftigt ist.

Nun schaue ich nach ob von uns aus die Lieferung versandt worden ist. Wenn ja erkläre ich ihr, dass es an der Post, am Lieferanten liegt. Ich biete ihr an, nach zu vollziehen wo die Lieferung ist, und rufe sie anschliessend an. Zum Schluss entschuldige ich mich noch ein Mal, und wünsche dem Kunden einen schönen Tag.