

### Leistungsziel 1.1.3.1 Umgangsformen anwenden

Umgangsformen sind sehr wichtig bei uns im Human Resources Management. Da wir mit sehr vielen Personen zu tun haben, sind die Umgangsformen nicht für jede Person gleich.

#### Wie gehe ich mit Kunden (Arbeitnehmer des USZ) um?

1. Mit Kunden bin ich immer per Sie.
2. Wenn ich den Namen des Kunden weiss, nenne ich ihn zur Begrüssung.  
Z.B. „Grüezi Frau Müller“
3. Ich höre ruhig zu, und warte bis der Kunde fertig gesprochen hat, bevor ich etwas sage.
4. Auf Fragen des Kunden gehe ich ein. Wenn ich die Antwort nicht weiss, frage ich einen Mitarbeiter um Hilfe.
5. Ich verabschiede mich wieder, indem ich den Namen nenne.

#### Wie gehe ich mit Mitarbeiter des HRM's um?

Bei uns im HRM kommt es darauf an mit wem ich es zu tun habe.

##### Leitpersonen

1. Mit den Leitpersonen bin ich per Sie.
2. Diese grüsse ich immer mit ihrem Namen.
3. Bei einem Gespräch höre ich ruhig zu, und bleibe freundlich.
4. Ich verabschiede mich, indem ich den Namen nenne.

##### Mitarbeiter ohne Leitpersonen

1. Mit den Mitarbeitern bin ich per Du, ausser sie wünschen, dass ich sie mit Sie anspreche.
2. Ich begrüsse diese immer mit einem „Guten Morgen“ oder „Hallo“.
3. Bei einem Gespräch gehe ich auf die Themen ein und höre ruhig zu.
4. Zur Verabschiedung wünsche ich einen schönen Tag, einen schönen Abend oder ein schönes Wochenende.