

Worauf achte ich bei Umgangsformen?

Kleidung

Frauen: keinen tiefen Ausschnitt tragen und nicht zu auffällig oder zu bunt gekleidet zur Arbeit erscheinen. Röcke oder Hosen müssen mindestens bis über die Knie reichen. Dezente Oberteile, keine bauchfreien T-Shirts und keine Pullover mit Pailletten tragen. Die Schuhe sollten stets sauber und nicht abgetragen sein.

Männer: sollten auch nicht zu bunt oder zu auffällig gekleidet sein, keine übertrieben grosse Ketten und möglichst geschlossene, saubere Schuhe tragen.

Körperhygiene

Frauen: sollten nicht zu stark geschminkt sein, keine ausgefallenen Frisuren oder knallig farbige Haare. Kein Mundgeruch und nicht zu viel Parfüm. Gepflegte Hände und Nägel sind sehr wichtig.

Männer: sollten keinen Dreitagebart haben. Keine fettigen Haare und keinen Dreck unter den Fingernägeln. Auch bei den Männern kein Mundgeruch und nicht zu viel Parfüm oder Deo.

Duzen/Siezen

Wenn mir jemand das Du angeboten hat, dann duzen. Sonst immer siezen. Der, in der höheren Hierarchiestufe bietet dem, in der tieferen Hierarchiestufe das Du an. Niemals umgekehrt.

Allgemeines

- In jeder Situation freundlich und ruhig bleiben.
- Nie frech aber immer ehrlich antworten.
- Immer auf die Tonlage achten.
- Wenn Fachausdrücke nötig sind, dann immer erklären.
- Das Telefon mit Abteilung, Name und Vorname abnehmen.
- In einem Gespräch ist der Blickkontakt sehr wichtig.
- Sätze in der Ich-Form machen und nicht in der Du-Form.
- Wenn mehrere Personen beieinander sind und jemand dazu kommt, begrüsst dieser die anderen.
- Bei einem Gespräch immer etwas Abstand vom Gesprächspartner halten. Die Distanzzonen einhalten.
- Der erste Eindruck zählt! Deshalb immer an die Umgangsformen denken.

Situationen

Mit Kunden

In Situationen mit Kunden versuche ich mich stets angepasst zu verhalten. Ich sieze grundsätzlich alle Kunden. Am Telefon nenne ich meinen Namen. Ich begrüße und verabschiede den Kunden mit seinem Namen, sofern ich diesen richtig aussprechen kann. In Mails beachte ich die gängigen Regeln, schreibe eine Begrüssung und eine Verabschiedung und biete immer an, bei Fragen Auskunft zu geben. Bei direktem Kontakt mit Kunden lächle ich. Zudem spreche ich in angemessenem Tempo und normaler Lautstärke. Fachausdrücke erkläre ich, wenn diese notwendig sind. Ansonsten vermeide ich solche.

Im Team

Im Team verhalte ich mich anständig und akzeptiere die Meinung anderer Personen. Ich höre interessiert zu wenn jemand etwas erzählt und lasse andere ausreden. Ansonsten gelten für mich die allgemeinen Regeln im Team, wie ich oben schon beschrieben habe.