

### 1.3.1.1 Umgangsformen anwenden

Anstand und Höflichkeit ist einfach das Wichtigste, darum achte ich sehr auf den Umgang mit anderen Menschen. Es ist egal, ob dies Mitarbeiter, Freunde, Verwandte oder Bekannte sind. Je nach Situation verhalte ich mich angepasst.

Aber wie sieht das im Lehrbetrieb aus? Wie gelten die Höflichkeitsregeln? Gibt es überhaupt welche? Wie verhalte ich mich?

Telefongespräch mit einem Kunden

- ◆ Telefon nach mindestens drei Mal klingeln abnehmen
- ◆ Sich melden mit "Helvetia Patria Andrea Schoch"
- ◆ Deutlich und langsam sprechen
- ◆ Aktiv zuhören und auf Wünsche eingehen

Kundenbesuch

- ◆ Gepflegte Erscheinung (Kleidung)
- ◆ Aufmerksam zuhören
- ◆ Auf Wünsche eingehen
- ◆ Dem Kunden in die Augen schauen
- ◆ Hände nicht in die Hosentasche stecken

Gespräch mit einem Mitarbeitenden

- ◆ In die Augen schauen
- ◆ Aufmerksam und interessiert zuhören
- ◆ Ihn respektieren, indem ich ihn nicht auslache

Allgemeine Sachen

- ◆ Mitarbeitende und auch Kunden am Telefon immer mit dem Namen begrüßen
- ◆ Nicht ohne Worte an Mitarbeitenden vorbeigehen, sondern z. B. einen Guten Morgen wünschen.
- ◆ Mit kleinen Worten wie "Gesundheit" oder am Mittag "en Guete" hinterlässt man einen guten Eindruck

### Verschiedene Situationen

