

## Kommunikationsregeln Rathaus Apotheke Bern

(Teil unseres Leitbildes)

Wir treten als sympathisches, harmonisches und aktives Team auf!

- Während des Arbeitstages sprechen wir eine saubere und gepflegte Sprache.
- Schimpfwörter und Slangausdrücke vermeiden wir bewusst.
- Der Umgangston ist herzlich und kollegial.
- Die Lernenden werden bei uns gesiezt und mit dem Vornamen angesprochen.
- Die Mitarbeitenden pflegen einen anständigen Umgang unter sich und mit der Kundschaft. Wir berücksichtigen, dass oft Personen mit Problemen unsere Apotheke aufsuchen und beweisen Verständnis für deren manchmal schwieriges Verhalten.
- Unsere Stammkunden begrüßen wir mit Namen und stellen uns auf ihre individuellen Bedürfnisse wie Lautstärke, Stimmlage, Sprachtempo, Zeichensprache etc. ein.
- Unsere ausländischen Kunden versuchen wir möglichst in ihrer Sprache anzusprechen und ihnen so den Besuch in unserer Apotheke möglichst angenehm zu gestalten.
- Private Unterhaltungen unter den Teammitgliedern werden im rückwärtigen Bereich abgehalten und die Tonlage ist der Örtlichkeit angepasst.
- Probleme oder Unstimmigkeiten im Team werden möglichst rasch unter den Beteiligten besprochen und gemeinsam eine Lösung gesucht.
- Die monatliche Teamsitzung gibt Gelegenheit aktuelle und wichtige Themen zu besprechen, welche alle betreffen. Durch das geführte Protokoll werden auch abwesende Mitarbeiterinnen über die wichtigen Dinge informiert.