



"Autohaus-Knigge"

Organisationsregelungen für Werkstätten und Autohäuser

Grundsätzlich müssen in einem Unternehmen die Grundregeln festgelegt sein. D.h. es muss klare Definitionen geben, wie sich Mitarbeiter im Unternehmen zu verhalten haben. Und es muss klar sein, was passiert, wenn diese Regeln nicht eingehalten werden.

Die "Spielregeln" umfassen:

1. KERNWERTE

1.1 Freundlichkeit

Jeder Kunde wird freundlich wie ein Gast behandelt

- Lächeln ist für uns keine Sache des persönlichen Zustands, sondern eine Sache von Professionalität.
- Auf den Kunden eingehen heißt, ihn ernst zu nehmen.
- Wir begrüßen den Kunden unmittelbar.
- Ehrlichkeit gehört zu unseren Grundwerten.
- Wir erkennen Kunden in seiner Person an, auch wenn dies unseren Werten eklatant widerspricht.
- Wir hängen dem Kunden kein Schild um, sondern bemühen uns ständig darum, den Standpunkt des Kunden zu verstehen.

1.2 Loyalität

Wir denken zuerst an den Kunden und das Unternehmen und dann an unsere Belange

- Bestmögliche Leistung bringen ist unsere Grundverpflichtung.
- Die Interessen der Firma sichern uns Arbeitsplatz und Verdienst und sind daher vorrangig vor privaten Belangen.
- Wir sind Repräsentanten der Firma und vertreten diese nach außen hin jederzeit positiv.
- Wir müssen nicht mit jedem Kollegen einer Meinung sein. Aber wir müssen als Firma eine Sprache sprechen. Von daher lösen wir persönliche Differenzen einvernehmlich und bei Unmöglichkeit dem Bereichsverantwortlichen als Mediator.

2. SPIELREGELN ZUR DISZIPLIN

2.1 Pünktlichkeit

Pünktlichkeit bedeutet für uns Respekt vor dem Kunden und den Kollegen

- Pünktlichkeit bedeutet für uns, fünf Minuten vor der vereinbarten Zeit vor Ort zu sein und sich auf die Arbeit vorzubereiten.

2.2 Krankheit

Wir achten auf unsere Gesundheit

- Bei Krankheit melden wir uns bis 9 Uhr persönlich bei dem direkten Vorgesetzten. Dieser berichtet an die GF.
- Bei längerer Krankheit geben wir 2 Tage vor Ablauf des Krankenscheins eine Information darüber, ob die Krankschreibung verlängert wird.

2.3 Urlaub

Urlaub ist notwendig, darf aber nicht die Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens einschränken

- Wir lassen uns Urlaub immer durch den Vorgesetzten genehmigen
- Wir nehmen Urlaub in der Hauptsache in größeren Blöcken.

- Wir nehmen Urlaub immer im laufenden Jahr.
- Bei Urlaub stellen wir die Vertretung gemäß Aufgabenverteilungsplan sicher.

2.4 Private Handytelefonate

Wir lassen uns nicht von der Arbeit ablenken

- Wir führen private Handytelefonate ausschließlich in den Pausen.

2.5 MA-Daten

Wir halten unsere Mitarbeiterdaten aktuell

- Sollte sich die private Situation geändert haben, melden wir dies unverzüglich der Geschäftsleitung

2.6 Informationen

Wir verpflichten uns dazu, informiert zu sein

- Wir verstehen Informationen als eine Holschuld!

2.7 Ausbildung und Weiterbildung

Wir verpflichten uns zum Bestehen von Prüfungen

- Schultage sind Arbeitszeit. Sollte ein Azubi unentschuldig im Unterricht fehlen, wird hierfür ein Urlaubstag abgezogen.
- Wenn wir Seminare besuchen, dann haben wir uns vorab eine Liste darüber erstellt, was wir in dem Seminar lernen und erfahren wollen.

2.8 Dokumentation

Wir verpflichten uns zu ordnungsgemäßer Dokumentation

- Wir füllen alle Formulare sauber und ordnungsgemäß aus.
- Als Auszubildender geben wir die Berichtshefte unaufgefordert monatlich dem Ausbildungsbeauftragten.

2.9 Stempelverhalten

Wir verpflichten uns zu korrekter und zeitnaher Zeitnahme

- Umkleiden gehört nicht zu unserer Arbeitszeit.
- Persönliches Stempeln ist für uns obligatorisch.
- Lückenloses Stempeln ist für uns obligatorisch.

2.10 Meldung von Problemen und Fehlern

Wir verpflichten uns zum melden von Problemen und Fehlern

- Probleme gehören gelöst und von daher auf den Tisch des Verantwortlichen.
- Fehler sind elementar wichtig für die Verbesserung. Daher erfassen wir Fehler.
- Wir wollen keine Schuldigen und Stellungnahmen, sondern Ursachen und Maßnahmen, damit jeder Fehler nur einmal passiert.

Organisationsregelungen

2.11 Rauchen

Wir verpflichten uns, das Rauchen auf die Pausen zu beschränken.

- Während der Arbeitszeit halten wir uns an das Rauchverbot.
- Wir tun dies auch dann, wenn uns ein Kunde eine Zigarette anbietet.

2.12 Alkohol

Wir verpflichten uns zum Alkoholverbot

- Während der Arbeitszeit halten wir uns an Alkoholverbot.

3. SPIELREGELN ZUM UMGANG MITEINANDER

3.1 Grundsätzlich

Wir akzeptieren einander und gehen verantwortungsvoll und höflich miteinander um.

3.2 Aufenthaltsraum

Der Aufenthaltsraum ist für alle da

- Die Ordnung und Sauberkeit halten wir so, dass auch der empfindlichste sich darin aufhalten und essen kann.
- Das gilt für uns auch in Bezug auf das Rauchen.

3.3 Kühlschrank in der Küche

Der Besitz des anderen wird respektiert

- Im Kühlschrank liegen auch private Lebensmittel! Diese werden von uns gekennzeichnet und sind von daher tabu.

3.4 Benutzung Betrieblicher Einrichtungen

Die Betriebliche Einrichtung darf von den Mitarbeitern genutzt werden

- Nach Feierabend darf die Werkstatt gemäß Regelung zur Reparatur des eigenen Fahrzeugs genutzt werden.

3.5 Teileverkauf für Eigenbedarf

Für den Mitarbeiterereinkauf werden Sonderkonditionen gewährt

- Beim Einkauf von Ersatzteilen für die Nutzung am und im eigenen Fahrzeug werden dem Mitarbeiter ein Rabatt zum Nora-Rabattsatz gewährt.

3.6 Besprechungen

Wir verpflichten uns dazu, an Besprechungen teilzunehmen

- Besprechungen sind zur Abstimmung und damit unverzichtbares Element unserer Zusammenarbeit. Von daher besuchen wir diese oder informieren uns über die Ergebnisse bei begründeter Abwesenheit.
- Damit Besprechungen nicht zu Lasten des Kunden gehen, führen wir diese nach Feierabend durch.

4. SPIELREGELN ZUR AUSSENWIRKUNG DES UNTERNEHMEN

4.1 Kleidung

Wir verpflichten uns zu einwandfreiem Auftritt

- Wir wechseln die Arbeitskleidung, sobald sie über Gebühr verschmutzt ist.
- Im Kundenkontakt sind wir als Mitarbeiter erkennbar und stets korrekt gemäß Kleiderordnung gekleidet.
- Auch nach der Arbeitszeit sind wir in Arbeitskleidung Repräsentanten des Unternehmens und achten auf entsprechendes Aussehen.

4.2 Parken von Mitarbeiterfahrzeugen

Der Kunde parkt zuerst

- Die Mitarbeiterfahrzeuge parken wir ausschließlich auf den dafür vorgesehenen Flächen.

4.3 Ordnung und Sauberkeit allgemein

Ordnung und Sauberkeit des Betriebes ist Aufgabe eines jeden

- Jeden Freitag werden wir die Arbeitsplätze gründlich reinigen.
- Umherliegender Müll wird von jedem und sofort entsorgt.
- Defekte oder Mängel werden unmittelbar und von jedem gemeldet.

4.4 Ideen

Wir verpflichten uns zur Preisgabe von Ideen

- Wir brauchen Ideen, um erfolgreich zu sein. Daher wird sich jeder Mitarbeiter Gedanken über Verbesserungen machen und diese mitteilen.

5. KONSEQUENZEN BEI VERSTOß GEGEN DIE REGELN

Keine Regel ohne Konsequenzen! Die vorgenannten Spielregeln wurden aufgesetzt, um Qualität und Leistung sicherzustellen und gleichzeitig die Zeit, welche wir gemeinsam an der Arbeitsstelle verbringen so angenehm wie möglich zu machen. Sollte sich jemand dafür entscheiden, gegen diese Regeln zu verstoßen, haben wir die Konsequenzen wie folgt geregelt:

A. Ermahnung

Nach dem ersten Verstoß erfolgt ein Gespräch zwischen Geschäftsführung und Mitarbeiter mit einer mündlichen Ermahnung.

B. Gelbe Karte

Nach dem zweiten gleichartigen Verstoß folgt die schriftliche Abmahnung.

C. Rote Karte

Nach dem dritten gleichartigen Verstoß erfolgt die schriftliche Kündigung.

Bei Verstößen gegen die Kernwerte entfällt die Ermahnung und es kommt sofort zur schriftlichen Abmahnung.