



FRIENDLY SERVICE

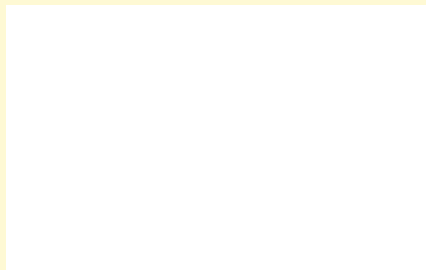
Ihr Team für den entspannenden Einkauf!



**In unserem Team ist noch Platz für Sie!
Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit:**

Martin Lettenmeier
Geschäftsführer

Ihr Koordinator



Albrecht-Dürer-Str. 59
85053 Ingolstadt

Tel.: (08 41) 9 93 88 88
Handy: (01 72) 9 03 93 08
E-Mail: kontakt@friendly-service.info
Web: www.friendly-service.info

Handbuch Für Servicekräfte



■ Über uns

Friendly Service bietet den perfekten und unerwarteten Service an den Kassen von Verbrauchermärkten: freundliche Mitarbeiter packen auf Wunsch fachgerecht und sicher Einkäufe ein. Die Vorteile für die Kunden: kürzere Warteschlangen an den Kassen, nette Einkaufsatmosphäre und dadurch entspanntes Einkaufen.

■ Wir bieten

Wir bieten Ihnen ein positives Betriebsklima, in dem sich die Team-Mitglieder gegenseitig unterstützen. Wir schaffen die Rahmenbedingungen für Ihren Einsatz als Servicekraft: wir regeln die Formalitäten mit dem Markt, stellen das Material bereit und koordinieren die Einsatzpläne. Durch intensive Schulungen bereiten unsere Mitarbeiter auf ihren Einsatz vor, um eine konstant hohe Qualität unseres Services gewährleisten zu können. Alle Servicekräfte erhalten Zugang auf unsere Homepage, um dort Ranglisten, persönliche Auswertungen und Einsatzpläne abrufen zu können. Für eventuelle Schäden tritt unsere Haftpflichtversicherung in Kraft.

■ Wir suchen

Wir suchen zuverlässige, dienstleistungsorientierte Schüler oder Studenten ab 16 Jahren **ohne Einkommen** (z. B. ohne Ausbildungsvergütung), die Spaß an der Arbeit mit Menschen haben.

■ Verdienstmöglichkeiten

Als Servicekraft arbeiten Sie selbstständig nach den Qualitätsstandards von Friendly Service. Eine Anmeldung eines Gewerbes ist jedoch nicht erforderlich. Ihr Lohn ist das Trinkgeld der Kunden zu hundert Prozent. Je freundlicher und engagierter Sie auftreten, umso höher ist also Ihr Stundenlohn! Zusätzliche Verdienstmöglichkeiten haben Sie als Teamleiter. Sozialversicherungsfrei dürfen Sie bis zu 350,- € pro Monat bzw. 7.664,- € im Jahr verdienen. Für das Einhalten dieser gesetzlichen Grenze sind die Servicekräfte selber verantwortlich.

■ Dienstleistungsvertrag

Als Mitarbeiter von Friendly Service erhalten Sie einen Dienstleistungsvertrag, in dem die Rahmenbedingungen, wie die Vergabe der Arbeitszeiten und Kündigungsfristen geregelt sind.

■ Das Team

Unser Team besteht aus den **Servicekräften**, für die pro Schicht ein **Teamleiter** verantwortlich ist. Er regelt den reibungslosen Ablauf an den Kassen, überprüft die Arbeit und erfasst am Ende der Schicht die Einnahmen der Trinkgelder. Die Einsatzpläne werden vom **Koordinator** erstellt, der die Gesamtleitung aller Mitarbeiter im Markt übernimmt und dem die Servicekräfte und die Teamleiter unterstellt sind. Der Koordinator steht in direktem Kontakt zur **Geschäftsleitung** und dem **Marktleiter** und ist für das Personalmanagement zuständig.

■ Aufgaben der Teamleitung

Die Teamleiter regeln den reibungslosen Ablauf vor Ort. Sie sind Ansprechpartner für die Servicekräfte und Mitarbeiter des Marktes, sie halten Rücksprache mit dem Koordinator. Zu ihren Hauptaufgaben gehören die Einweisung von neuen Mitarbeitern, die Zuteilung der Servicekräfte an die Kassen, die Abrechnung am Einsatzende und das Erstellen der Wochenendstatistik.

Aufgrund des nicht vorhersehbaren Einkaufsverhaltens der Kunden kann der Einsatzplan mitunter Änderungen beinhalten. Die Teamleiter entscheiden vor Ort je nach Bedarf, ob zusätzliche Servicekräfte benötigt werden oder – bei wenig Kundenverkehr – Schichten frühzeitig beendet werden müssen.

Der Aufstieg zum Teamleiter gelingt einer Servicekraft, indem sie sich durch absolute Zuverlässigkeit und die Fähigkeit, eine Gruppe zu führen, auszeichnet. Die Arbeit als Teamleiter wird zusätzlich bezahlt. Die Bewerbung erfolgt über den Koordinator.

■ Einsatzplanung

Unseren Einpack-Service bieten wir immer freitags und samstags an - nach Bedarf und auf Wunsch des Marktes auch vor und nach Feiertagen.

Der Koordinator erstellt den Einsatzplan entsprechend der Höhe der erarbeiteten Trinkgelder (Rangliste) und unter Einbezug der **Sternchen-Regel**. Teamleiter sind von dieser Regelung ausgeschlossen. Das Ranking um den besten Trinkgelddurchschnitt sowie die aktuellen Einsatzpläne können alle Mitarbeiter online einsehen. Jeder erhält ein eigenes Login.

Beispiel: Anna hat mit einem Trinkgelddurchschnitt von 10,30 € die Position fünf belegt. Anna wird also an fünfter Stelle in der Planung berücksichtigt. Als zweites Kriterium werden die Sternchen herangezogen, d.h. hat Anna nur ein oder zwei Sternchen wird sie in der Rangliste nach unten gestuft. Wurde ihre Arbeit mit drei Sternchen bewertet, bleibt sie auf ihrer Position bzw. kann nach oben gestuft werden.

Die Rückmeldung mit den individuell verfügbaren Zeiten jedes Mitarbeiters erfolgt durch fristgerechtes Zurücksenden des Planungs-Formulars. Es besteht keinerlei Verpflichtung von Friendly Service, Servicekräften Einsätze anzubieten.

■ Ausfall

Sollte ein Mitarbeiter einmal verhindert sein, seinen Einsatz wahrzunehmen, ist **unverzüglich** der Koordinator in Kenntnis zu setzen. Er wird versuchen, noch Ersatz zu finden und einen optimalen Service zu gewährleisten.

■ Nachrücker

Der Einsatzplan sieht für jede Schicht auch eine Warteliste an Mitarbeitern vor. Auf diese Nachrücker-Plätze kann der Koordinator zurückgreifen, sollte jemand seinen Einsatz abgesagt haben. Um den Ersatz bestmöglich zu organisieren, ist umso wichtiger, dass evtl. Arbeitsausfälle dem Koordinator **rechtzeitig** mitgeteilt werden. Die Servicekräfte, die als Nachrücker eingetragen sind, sollten am Einpacktag von 9 bis ca. 15:30 Uhr telefonisch erreichbar sein und auch am ganzen Einsatztag arbeiten können. So ist eine optimale Servicebelegung garantiert. Es versteht sich, dass auch die Nachrücker-Plätze abgesagt werden müssen, wenn sie nicht eingehalten werden können.



Hinweise zur Arbeit im Markt

■ Zuverlässigkeit & Pünktlichkeit

Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind grundlegende Voraussetzungen. Seien Sie bitte 15 Minuten vor Einsatzbeginn vor Ort, dann ist ausreichend Zeit, sich auf den Einsatz vorzubereiten. Sollten Sie einmal verhindert sein, so teilen Sie dies bitte **frühzeitig** dem Koordinator mit. Unzuverlässigkeit, verspätetes Erscheinen zum Einsatz und kurzfristige Absagen sind ein Kündigungsgrund.

■ Pausen

Nach den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen (JArbSchG §11, ArbZG §4) dürfen Sie – wenn Sie unter 18 Jahre alt sind – 4,5 Stunden bzw. wenn Sie bereits das 18. Lebensjahr vollendet haben 6 Stunden ohne Unterbrechung arbeiten. Die Schichtzeiten sind mit einer durchschnittlichen Dauer von 5 Stunden und einer zu erwartenden Leerlaufzeit so angelegt, dass sie dieser Forderung nachkommen.

Selbstverständlich sind Trinken und der Gang zur Toilette erlaubt, sofern Sie sich immer bei der Teamleitung abmelden und nur Einzelne die Kassen verlassen, damit für die Kunden weiter ein kontinuierlicher Service gewährleistet ist. Das Rauchen ist während der gesamten Einsatzzeit ebenso wenig gestattet wie das Telefonieren.

■ Kleidung

Bitte achten Sie darauf, dass Ihr T-Shirt in gutem Zustand, sauber und nichtzerknittert ist. Für eine persönliche Geste zum Kunden ist ein Namensschild unabdinglich. Adäquate Kleidung versteht sich von selbst: Caps, Sonnenbrillen, kurze Hosen, Flip-Flops sind tabu.

■ Zuordnung an die Kassen

Die Einteilung der Kassen übernimmt der Teamleiter. Es besteht kein Anspruch, an eine bestimmte Kasse zugewiesen zu werden.

Unser System funktioniert im Sinne der Gerechtigkeit: Sollte längere Zeit an einer Kasse wenig los sein, so wird einmal mit einer Servicekraft von einer „belebteren“ Kasse rotiert. Wenn in den Abendstunden Kassen geschlossen werden und der Kundenansturm es zulässt, werden nach Bedarf Schichten vorzeitig beendet. Unter Berücksichtigung der Öffnungszeiten können jedoch auch Schichten verlängert werden, sollte es großen Andrang geben. Dies entscheidet ebenfalls der Teamleiter.

■ Wir sind ein Team

An den Kassen werden Servicekräfte immer als Team wahrgenommen. Das bedeutet, dass ein positives oder negatives Erlebnis auf alle Mitarbeiter „übertragen wird“. Deshalb zählt der „Teamgeist“ – alle ziehen an einem Strang. Das oberste Gebot ist, zuverlässig und selbstständig arbeiten, damit unser Service positiv in Erinnerung bleibt, der Kunde zufrieden ist und jeder Einzelne mit gutem Trinkgeld belohnt wird.

■ Die Kunst des Einpackens

Beim Einpacken gilt Qualität statt Quantität: Lieber langsamer, dafür sorgfältig und korrekt die Tüten füllen. Die Kunden warten gerne etwas länger, wenn sie dafür ihre Ware gut eingepackt kriegen. Daher immer doppelte Tüten verwenden, die man bis oben hin füllen kann und halbvolle Tüten mit einer ordentlichen Falte verschließen. Wichtig ist, schwere Waren (Konserven, Tetrapack etc.) nach unten und leichte Sachen (Obst, Eier, Sahne, Chips etc.) nach oben zu packen. Als Gedankenstütze gibt es Checklisten fürs Einpacken und zur Kontrolle und Verbesserung verschiedene Servicechecks. Als „Trockenübung“ empfiehlt sich das speziell für den Einpack-Service entwickelte Computerspiel „**Pack Paper Bags**“, das online jedem Mitarbeiter zur Verfügung steht. www.papaba.de



■ Verhaltenskodex

Während des Einsatzes kann es zu Leerlaufzeiten kommen, in denen eine korrekte Verhaltensweise höchste Priorität hat. So sind kleinere Wartezeiten zu überbrücken:

- Durch freundliches Lächeln sich aktiv um neue Kunden bemühen
- doppelte Tüten vorbereiten
- einen Kollegen unterstützen
- Gelegenheit zur kurzen Pause nutzen.

Äußerst unangebracht ist Folgendes:

- Mit Kollegen schwatzen, abwesend erscheinen
- Hände in die Hosentaschen stecken
- sich von der Kasse entfernen
- telefonieren bzw. mit dem Handy hantieren.

■ Abrechnung nach Einsatzende

Am Ende jedes Einsatzes erfasst der Teamleiter das Trinkgeld von allen Servicekräften schriftlich. Die Statistik der Trinkgelder ist ein wichtiges Modul der Qualitätskontrolle und dient als Vorlage für die Vergabe von Einsatzoptionen.

■ Anregungen

In unserem Team stehen Teamleiter und Koordinator jederzeit für Fragen und Probleme zur Verfügung.



Die zehn goldenen Regeln für Ihren Einsatz

- Mentale Einstellung: Sind Sie gut gelaunt? Freuen Sie sich auf Ihren Einsatz? **Die innere Zustimmung zur Arbeit** ist sehr wichtig für den persönlichen Erfolg.
- Nehmen Sie an der Kasse frühzeitig **Blickkontakt zu den Kunden** auf. Dadurch werden Sie als Person und der Einpackservice erstmals wahrgenommen.
- **Lächeln** Sie den Kunden **freundlich** entgegen, begrüßen Sie sie und **fragen** Sie: "Darf ich Ihnen die Lebensmittel einpacken?" Die Frage unterstützen Sie mit einer Geste, indem Sie auf die Tüte deuten. Bieten Sie an, die Lebensmittel gegebenenfalls in mitgebrachte Tüten oder Körbe einzupacken.
- Gute Vorbereitung: Verwenden Sie **doppelte Tüten** für schwere Einkäufe (Dosen, Tetrapacks, Tiefkühlkost, Flaschen) und halten Sie diese auf Vorrat bereit.
- Gehen Sie **engagiert** auf die Kunden zu und weisen Sie auch auf leere Kassen hin.

- Bei Leerlaufzeiten halten Sie immer eine **leere, geöffnete Tüte** vor sich stehen, um den Einpackservice deutlich zu machen. Falls ein Kunde selbst einpacken möchte, seien Sie ihm durch Halten der Tüte behilflich.
- Packen Sie **zügig** und vor allem **korrekt** ein: Schweres nach unten, Leichtes oben. Übung macht den Meister! Nutzen Sie online das hierfür entwickelte Training „**Pack Paper Bags**“.
- Ein „**Bitteschön**“ verdeutlicht dem Kunden, was Sie geleistet haben, wenn Sie ihm eine Tüte überreichen und intensiviert das Bedürfnis, sich mit einem Trinkgeld zu bedanken.
- Absolut wichtig ist, dass Sie sich **sofort** und **deutlich** für Trinkgelder **bedanken**.
- Positive Erscheinung: **Lächeln** Sie stets **freundlich**, während des Einpackens und besonders bei der **höflichen Verabschiedung**.



Bedeutung und Einsatz der „Sternchen“

Bei der Einsatzplanung berücksichtigt der Koordinator sowohl die Rangliste der Trinkgeld-durchschnitte als auch die Beurteilung der Mitarbeiter durch die Sternchen. Die Vergabe dieser Sternchen gibt Aufschluss über die Qualität der Arbeit.

- * **Sternchen:** Der Mitarbeiter ist wenig motiviert, zeigt wenig Interesse an einer Leistungssteigerung und sagt häufig und kurzfristig Einsätze ab. Er fehlt unentschuldig und verstößt gegen die Regeln. Die Teamleiter sind mit der Arbeit unzufrieden.
- * * **Sternchen:** Der Teamleiter hat kleinere Kritikpunkte, wie kurzfristige Absagen oder Missachtung der Pausenregelungen.
- * * * **Sternchen:** Der Mitarbeiter ist absolut zuverlässig und pünktlich, sagt bei Verhinderung seinen Einsatz fristgerecht ab. Es gibt keinerlei Beanstandungen seitens der Teamleiter.
- * **Ehrenstern:** Ein Mitarbeiter kann für besondere Leistungen ausgezeichnet werden, z. B. für spontane Verlängerung eines Einsatzes bei unterbesetzter Schicht, für positive Motivation des Teams oder für das Einbringen eines guten Verbesserungsvorschlags. Wird der Ehrenstern mehrmals vergeben, wartet eine Überraschung auf den Mitarbeiter.

Neue Servicekräfte starten mit * * * Sternchen.