

Backgewerbe Arbeitsbereich Verkauf

Informationsangebote

Die Mitarbeiter sind über alle wichtigen Dinge in unserem Unternehmen ausreichend informiert.

Trifft völlig zu
 Trifft überwiegend zu
 Trifft selten zu
 Trifft nicht zu

Maßnahmen zur Lösung des Problems

Ansprechpartner zur Lösung des Problems

Umsetzung bis

Die Mitarbeiter haben ausreichende Informationen, um ihre Arbeit gut zu verrichten.

Trifft völlig zu
 Trifft überwiegend zu
 Trifft selten zu
 Trifft nicht zu

Verantwortung

Es ist allen Mitarbeitern und Teams bekannt, welche Arbeitsaufgaben sie erfüllen müssen und welche Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse sie haben.

Trifft völlig zu
 Trifft überwiegend zu
 Trifft selten zu
 Trifft nicht zu

Qualifikation

Für die jeweiligen Arbeitsaufgaben werden immer nur hierfür geeignete und qualifizierte Beschäftigte eingesetzt.

Trifft völlig zu
 Trifft überwiegend zu
 Trifft selten zu
 Trifft nicht zu

Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet.

Trifft völlig zu
 Trifft überwiegend zu
 Trifft selten zu
 Trifft nicht zu

Die Beschäftigten werden auf ihren Arbeitsplätzen eingewiesen und eingearbeitet.

Trifft völlig zu
 Trifft überwiegend zu
 Trifft selten zu
 Trifft nicht zu

Emotionale Inanspruchnahme

Die Beschäftigten wissen, wie sie sich im Umgang mit den Kunden verhalten und wie sie Konflikte und Beschwerden bewältigen können.

Trifft völlig zu
 Trifft überwiegend zu
 Trifft selten zu
 Trifft nicht zu

Der Umgang mit aggressiven und gewaltbereiten Kunden ist klar geregelt und bekannt (z.B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpartner, Beistand).

Trifft völlig zu
 Trifft überwiegend zu
 Trifft selten zu
 Trifft nicht zu

Die Vorgehensweise bei Kundenreklamationen ist klar geregelt und bekannt (z.B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpartner, Beistand).

Trifft völlig zu
 Trifft überwiegend zu
 Trifft selten zu
 Trifft nicht zu

Backgewerbe Arbeitsbereich Verkauf

Arbeitszeit

Die Einsatzplanung der Beschäftigten ist so gestaltet, dass kein zusätzlicher Stress entsteht (z.B. durch frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne, gleichmäßige Verteilung der ungünstigen Arbeitsschichten, Pausenregelung).

Trifft
völlig zu
Trifft
überwiegend zu
Trifft
selten zu
Trifft
nicht zu



Maßnahmen zur Lösung
des Problems

Ansprechpartner
zur Lösung des Problems

Umsetzung
bis

An den Arbeitsplätzen sind Kurzpausen möglich.



Die Mitarbeiter bewältigen ihre Arbeit in ihrer täglichen Regelarbeitszeit.



Arbeitsablauf

Die Arbeitsabläufe der einzelnen Mitarbeiter sind so aufeinander abgestimmt, dass sie reibungslos ineinander greifen bzw. sich nicht gegenseitig stören oder behindern (z. B. Laufwege).



Die Übergabe von Aufträgen läuft reibungslos.



Einmal begonnene Arbeiten kann man ohne Unterbrechungen beenden.



Kommunikation/Kooperation

Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen funktionieren reibungslos.



Es finden regelmäßige Besprechungen statt.



Führung

Die Mitarbeiter bekommen ausreichend Rückmeldung von ihren Führungskräften.



Auf die direkten Vorgesetzten kann man sich verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.



Backgewerbe
Arbeitsbereich Verkauf

	Trifft völlig zu	Trifft überwiegend zu	Trifft selten zu	Trifft nicht zu	Maßnahmen zur Lösung des Problems	Ansprechpartner zur Lösung des Problems	Umsetzung bis
Die Vorgesetzten haben für persönliche Probleme immer ein offenes Ohr.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Der Vorgesetzte zeigt Anerkennung, wenn ein Mitarbeiter gute Arbeit leistet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Der Vorgesetzte informiert gut über Unternehmensziele, Aufgaben und Entscheidungsbefugnisse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Kollegen							
Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Man hält im Team gut zusammen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Physikalische und chemische Faktoren							
Es gibt keine negativen Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z.B. Hitze, Zugluft, Lärm).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Arbeitsmittel							
Auf die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze wird Wert gelegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden (z.B. Rollwagen, Greifhilfen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Beteiligung							
Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

