

## Knigge Verhaltensregeln - Checkliste

Massnahmen	Meine Umsetzung / Optimierung
<p><b>Vorbereitung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse, Name des Kunden - korrekte Aussprache</li> <li>• Kultur / Vorlieben des Kunden</li> <li>• Instruktion betroffene Mitarbeitende / Externe</li> <li>• Unterlagen zu Produkt- und Dienstleistungsangeboten</li> <li>• Namensschilder</li> <li>• Dresscode - Firmenkleidung, wenn vorhanden</li> <li>• Arbeitsmaterial, Werkzeuge, Maschinen, Geräte</li> <li>• Pläne für Montage, Installation oder Umbau</li> <li>• Abdeckmaterial</li> <li>• Überschuhe</li> <li>• saubere Handschuhe</li> </ul>	
<p><b>Pünktlichkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erscheinen Sie zum vereinbarten Zeitpunkt = max. 5 Minuten zu früh oder zu spät</li> <li>• Falls Sie unerwartet später oder früher kommen, rufen Sie den Kunden an</li> <li>• Setzen Sie einen Terminplaner ein</li> <li>• Wenn der Kunde Sie nach der Dauer Ihrer Arbeit fragt, geben Sie eine Zeit mit Reserve an</li> </ul>	
<p><b>Begrüssung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden immer mit Namen ansprechen</li> <li>• Sich selbst gut verständlich vorstellen</li> <li>• Freude zum Ausdruck bringen</li> <li>• erklären, was wie wann gemacht wird</li> <li>• evtl. zum Kauf des neuen Produktes gratulieren</li> <li>• Problematische Punkte gleich besprechen - Lärm, Schmutz, Wasser/Strom abstellen, etc.</li> </ul>	
<p><b>Freundlichkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundliches Gesicht machen</li> <li>• Deutlich sprechen</li> <li>• Verständliche Begriffe wählen</li> <li>• Bedanken für Unterstützung - lieber einmal zu viel als einmal zu wenig</li> <li>• Kritik an Objekt, Einrichtung, Konstruktion, usw. für sich behalten</li> </ul>	
<p><b>Sauberkeit persönlich</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gepflegte Erscheinung - Schmuck, Hygiene</li> <li>• keine stark schmutzige Kleidung</li> <li>• Ersatzkleidung, falls „etwas passiert“</li> <li>• Überkleider mit Firmenaufdruck - falls vorhanden</li> <li>• Überschuhe und Handschuhe</li> </ul>	

<p><b>Sauberkeit allgemein</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzeug, Mittel, Koffer, Fahrzeug, etc. sauber</li> <li>• Arbeitsplatz während der Arbeit ordentlich halten</li> <li>• Nach Arbeitsende Arbeitsplatz sauber zurücklassen <ul style="list-style-type: none"> <li>- in bewohnten Räumen mit Staubsauger, Besen, Reinigungsmittel, etc. - Optimal ist eigenes Material</li> <li>- in Neu- und Umbauten grob zusammenwischen</li> </ul> </li> <li>• Eigenen Abfall inkl. Verpackungen mitnehmen</li> </ul>	
<p><b>Ehrlichkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundstücke abgeben</li> <li>• Auftretende Schwierigkeiten offen mitteilen</li> <li>• Falls ein Fehler passiert, unbedingt offen zugeben</li> <li>• Verursachter Schaden dem Kunden melden</li> <li>• Keine Schwarzarbeit anbieten</li> </ul>	
<p><b>Allgemeines Verhalten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kein Alkohol vor oder während der Arbeit</li> <li>• Freude an der eigenen Arbeit zeigen</li> <li>• Sich nie über andere negativ äussern</li> <li>• nicht fluchen - auch wenn's mal schwer fällt</li> </ul>	
<p><b>Arbeitsplatz allgemein</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzeug und Geräte müssen funktionieren</li> <li>• Werkzeug ist in gutem Zustand</li> <li>• Werkzeugbehälter wöchentlich reinigen</li> </ul>	
<p><b>Arbeitsplatz in bewohnten Räumen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• saubere Kleidung</li> <li>• saubere Schuhe oder Überschuhe anziehen</li> <li>• Umfeld gegen Staub und andere Verschmutzung schützen - abdecken</li> <li>• Gegenstände wegräumen - Handschuhe anziehen</li> <li>• evtl. Laufstrasse legen</li> <li>• Nach Steckdosen / Wasseranschlüssen fragen</li> <li>• Nie etwas ausstecken oder abschalten, ohne die Bewohner vorher zu fragen</li> <li>• Werkzeug immer auf eigene Unterlage stellen</li> <li>• Schmutz verursachende Arbeiten möglichst draussen erledigen (sägen, schleifen, etc.)</li> <li>• Falls etwas verschoben wurde, wieder zurückstellen</li> <li>• Sagen Sie, wenn Sie Pause machen - und wie lange</li> </ul>	
<p><b>Arbeitsplatz in Neu- oder Umbau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architekt, Bauführer, Polier, etc. sind auch Kunden</li> <li>• Handwerker anderer Berufssparten sind wie Kunden</li> <li>• Vor Verlassen des Arbeitsplatzes Ordnung schaffen</li> <li>• Werkzeuge und Geräte nicht herumliegen lassen</li> </ul>	
<p><b>Verabschiedung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sich persönlich beim Kunden verabschieden</li> <li>• Sich nochmals für Auftrag bedanken</li> <li>• Aufforderung zum Anrufen, wenn Kunde Sie brauchen könnte</li> <li>• Händedruck nur mit gewaschenen Händen</li> </ul>	