Muster Mitarbeiter-Handbuch

Alle Rechte vorbehalten: Dieses Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbei­tung in elektronischen Systemen.

# Versionshistorie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Version | Beschreibung | Datum | Autor |
|  | Entwurfsfassung | 03.02.2011 | Sommer |
|  |  |  |  |

Inhalt

[Dokumentinformationen 1](#_Toc505682515)

[Genehmigungsstatus 1](#_Toc505682516)

[Versionshistorie 1](#_Toc505682517)

[Einleitung 3](#_Toc505682518)

[Kommunikationsregeln 3](#_Toc505682519)

[Bürobetrieb 3](#_Toc505682520)

[Informationssystem 3](#_Toc505682521)

[Arbeitszeiten 3](#_Toc505682522)

[Verwahrung der Schlüssel 4](#_Toc505682523)

[Umgang mit dem Telefon 4](#_Toc505682524)

[Ordnung und Büromaterial 4](#_Toc505682525)

[Urlaub 5](#_Toc505682526)

[E-Mailassistent und Vertretung bei Abwesenheit 5](#_Toc505682527)

[Vorgehen bei internen Störungsfällen 6](#_Toc505682528)

[Korrespondenz 6](#_Toc505682529)

[Verwendung der Logos 6](#_Toc505682530)

[Ausgangspost 6](#_Toc505682531)

[Unterschriftenregelung, Kompetenzen 6](#_Toc505682532)

[Weitere Regelungen 7](#_Toc505682533)

[Kasse 7](#_Toc505682534)

[Haustiere (Hunde) 7](#_Toc505682535)

[Morgen- und Abendroutine 7](#_Toc505682536)

[Wiedervorlagen, Aufgaben 7](#_Toc505682537)

[Prozesshandbücher 8](#_Toc505682538)

[Prozessmodell 8](#_Toc505682539)

[Besetzungsplan 9](#_Toc505682540)

[Vertretungsregeln 10](#_Toc505682541)

[Anhang 10](#_Toc505682542)

[Abbildungsverzeichnis 10](#_Toc505682543)

# Einleitung

Dieses Mitarbeiterhandbuch ist die Grundlage für die Zusammenarbeit aller Mitarbeiter von [Mustermann] Immobilien. Alle hierin aufgeführten Anleitungen und Regeln sind für alle Mitarbeiter verbindlich.

## Kommunikationsregeln

Die Kommunikationsregeln untereinander sind in einer eigenen Präsentation (Kommunikationsregeln.pptx) beschrieben. Sie ergänzen dieses Handbuch um grundlegende Kommunikationsregeln für den Umgang mit Kollegen, Partnern und Kunden.

Die Kommunikationsregeln werden bereits bei der Einstellung erläutert und sind für alle Mitarbeiter verbindlich.

# Bürobetrieb

Zum Bürobetrieb gehören alle Aktivitäten in den Firmenräumlichkeiten.

## Informationssystem

[Mustermann Immobilien] nutzt ein zentrales Informationssystem (z.B. FlowFact CRM-Software). Alle Informationen bezüglich Kunden, Angeboten, Terminkalender, An- und Abwesenheit, Urlaub, interne Nachrichten, Gesprächsprotokolle, etc. sind im zentralen Informationssystem abzulegen.

## Arbeitszeiten

Die Arbeitszeiten sind für alle Mitarbeiter verbindlich geregelt.

Die Hauptarbeitszeit ist für Vollzeitkräfte und Auszubildende von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Die Mittagspause ist – sofern mehrere Mitarbeiter anwesend sind – so zu wählen, dass die durchgängige Besetzung des Telefons und Büros gewährleistet ist.

Für Halbtagskräfte beträgt die Hauptarbeitszeit entweder von 9:00 Uhr bis 13:00 Uhr oder von 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Tritt eine unerwartete Verspätung ein und ist es nicht möglich innerhalb der Kernzeit zu erscheinen, so ist unverzüglich die Geschäftsleitung zu verständigen. Hierzu genügt ein Anruf, eine e-Mail oder eine Kurznachricht.

Um zu vermeiden, dass fehlerhafte Interpretationen entstehen, sind alle Mitarbeiter verpflichtet ihre Fehlzeiten und ihre Geschäftstermine in ihrem persönlichen Kalender im zentralen Informationssystem einzutragen.

## Verwahrung der Schlüssel

Firmenschlüssel, die im persönlichen Besitz sind, sind sicher zu verwahren. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet den Schlüssel bei längerer Abwesenheit (mehr als 5 Arbeitstage) bei der Geschäftsleitung abzugeben. Hierdurch soll unbeabsichtigter Verlust vermieden werden.

## Umgang mit dem Telefon

Grundsätzlich gilt, dass spätestens nach dreimaligem Klingeln das Telefon abgenommen wird. Telefoniert ein Mitarbeiter und ist demzufolge nicht in der Lage abzuheben, so ist der Anrufer, sofern seine Telefonnummer übertragen wurde, sofort zurückzurufen. Jeder Mitarbeiter meldet sich am Telefon mit der Ansage:

„[Mustermann Immobilien] Mein Name ist <Vorname> <Name>! einen schönen guten Tag“

Dabei ist darauf zu achten, dass erst gesprochen wird, wenn der Hörer oder das Headset zum Mund geführt wurden. Ggf. ist eine halbe Sekunde zu warten, damit auch der Firmenname vom Anrufer verstanden wird.

Unbekannte Anrufer, die zur Geschäftsleitung durchgestellt werden möchten sind zunächst nach dem Grund Ihres Anrufs zu befragen. Ggf. ist das Durchstellen zu verweigern, wenn erkennbar ist, dass es sich um irrelevante Anrufe (z.B. Befragungen, Werbetelefonate, Spendenaufrufe) handelt.

Persönliche Telefonnummern (z.B. Handy oder Privatnummern) sind ausschließlich nur dann weiter zu geben, wenn der Anrufer persönlich bekannt ist. e-Mailadressen werden auf Rückfrage bekannt gegeben.

**Rückrufgesuche**: Namen, Telefonnummer und Grund des Rückrufs erfragen.

**Werbeanrufe**: Sind grundsätzlich abzulehnen.

**Durchstellen**: Durchstellen erfolgt durch Drücken der R-Taste (unten links auf den Telefonen) und dem Wählen der internen Rufnummer. Durch nochmaliges Drücken von R wird der Anrufer wieder zurückgeholt, sofern an der Gegenstelle niemand abhebt. Jeder Mitarbeiter ist in die Nutzung der Anlage einzuweisen, damit das Durchstellen professionell erfolgt.

## Ordnung und Büromaterial

Arbeitsplätze und PC-Systeme sind Eigentum von [Mustermann] Immobilien und dienen ausschließlich dem geschäftlichen Gebrauch. Das bedeutet insbesondere:

* Es gibt keine persönlichen Arbeitsplätze, sondern nur bevorzugte Sitzplätze. Ein Arbeitsplatz oder PC kann daher von jedem Mitarbeiter genutzt werden. Mobile Geräte werden nur im Ausnahmefall in den Urlaub oder von Auszubildenden in die Berufsschule mitgenommen, grundsätzlich sind die Geräte den Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen, die im Einsatz sind.
* Private Telefonate, private e-Mails, private Internetnutzung sind zu unterlassen. Es besteht insbesondere keinerlei Anspruch auf die Sicherung privater Daten durch das Unternehmen.
* Nebengeschäfte jeglicher Art sind zu unterlassen. Die Entdeckung führt zur sofortigen Abmahnung und bei Wiederholung zur fristlosen Kündigung.
* Ordnung ist oberstes Gebot! Arbeitsplätze sind nach Benutzung grundsätzlich aufzuräumen. Persönliche Arbeitsunterlagen sind in den zugewiesenen Ablagefächern/Ordnern aufzubewahren.
* Kaputte Materialien (Stifte, Stecker) sind zu entsorgen oder dem IT-Administrator zu melden. Auf keinen Fall sind defekte Stifte einfach wieder zurück zu legen. Der nächste Mitarbeiter soll in jedem Fall nur funktionierende Arbeitsmaterialien vorfinden.
* Wer Büromaterial verbraucht, hat dieses nachzufüllen. Dies trifft insbesondere auf Druckerpapier und Toner zu. Ggf. ist der IT-Administrator (z.B. Tonerwechsel) oder der Einkauf zu verständigen.
* Auf keinen Fall sind Stecker oder Batterien aus funktionierenden Geräten zu entfernen. In diesem Fall ist die Funktionsfähigkeit gefährdet und der nachfolgende Mitarbeiter erleidet eine Beeinträchtigung.

Die Geschäftsleitung behält sich vor, Zeitverzögerungen, die durch fahrlässiges Handeln eines Mitarbeiters entstehen (z.B. Arbeitsplatz nicht aufgeräumt, Geräte außer Funktion gesetzt) durch einen anderen Mitarbeiter beheben zu lassen. Die dafür aufgewendete Zeit wird dem Verursacher zugeschrieben, d.h. er hat die entsprechenden Aufwände nachzuarbeiten, ohne das eine Vergütung dafür erfolgt.

Die PC-Arbeitsplatzrichtlinien sind für alle Mitarbeiter verbindlich und werden in einem separaten Dokument beschrieben.

## Urlaub

Der Urlaub ist grundsätzlich von der Geschäftsleitung zu genehmigen. Die Mitarbeiter müssen sich untereinander absprechen, da das Büro immer besetzt sein muss.

Falls der Resturlaub aus dem Vorjahr nicht bis spätestens 31.03. des aktuellen Jahres genommen wurde, verfällt dieser. In Ausnahmefällen ist es möglich, sich, mit schriftlicher Sondergenehmigung der Geschäftsleitung, die restlichen nicht genommenen Urlaubstage auszahlen zu lassen.

Heilig Abend (24.12.) und Silvester (31.12.) ist die Firma geschlossen.

## E-Mailassistent und Vertretung bei Abwesenheit

Bei Abwesenheiten, die länger als zwei Tage dauern und währenddessen keine E-Mails bearbeitet werden, ist der Abwesenheitsassistent zu aktivieren. Dem Vertreter ist in dieser Zeit Zugriff auf das Postfach zu gewähren (ggf. auch direkte Weiterleitung aller e-Mails). Der Vertreter hat die Mails zu kontrollieren und ggf. zu beantworten.

## Vorgehen bei internen Störungsfällen

Interne Störungen werden an den verantwortlichen IT-Administrator weitergeleitet. Dieser ist für Priorisierung und Bearbeitung verantwortlich!

## Korrespondenz

Zur Korrespondenz ist ausschließlich das offizielle Briefpapier von [Mustermann] Immobilien zu benutzen. Die Vorlagen werden im zentralen Informationssystem hinterlegt. E-Mails dürfen ebenfalls nur von diesem System aus versendet werden, damit sichergestellt ist, dass die gesetzlich vorgeschriebene Autosignatur (Abmahngefahr!) in der e-Mail enthalten ist und die im System hinterlegten Vorlagen verwendet werden.

## Verwendung der Logos

Es dürfen nur die Originalversionen der Firmenlogos verwendet werden. Diese sind zentral abgelegt. Wird der Firmenname in Texten verwendet, so ist als Schriftart *Arial* zu verwenden.

## Ausgangspost

Ausgangspost ist ausreichend zu frankieren, mit dem Absender (Firmenstempel) zu versehen und abzulegen. Briefmarken dürfen nur zum geschäftlichen Gebrauch (keine Privatpost) verwendet werden.

## Unterschriftenregelung, Kompetenzen

Schriftliche Angebote, Auftragsbestätigungen und geschäftliche Korrespondenz mit verbindlichem Charakter (z.B. Kundenversprechen) dürfen nur von der Geschäftsleitung, dem Vertriebsleiter und der Assistenz erstellt und versendet werden. In Ausnahmefällen (Rücksprache mit Mitgliedern o.g. Personengruppe) dürfen die Informationen im jeweiligen Einzelfall durch andere Mitarbeiter vorgenommen werden. Hieraus entsteht jedoch nicht automatisch eine Berechtigung für die Zukunft.

Preislisten und allgemeine Preisinformationen (Listenpreise) dürfen von jedem Mitarbeiter an Kunden weitergegeben werden.

Verträge dürfen ausschließlich von der Geschäftsleitung unterschrieben werden.

Geschäfte über 100 € oder solche, die laufende Verbindlichkeiten zur Folge haben (z.B. Hostingverträge) dürfen nur nach Genehmigung durch die Geschäftsleitung (schriftlich per e-Mail) abgeschlossen werden.

Geschäftlich notwendige Beschaffungen jeder Art sind grundsätzlich nur durch Vorlage einer Quittung (Beachten: MwSt. ausgewiesen, Datum, Lieferantenadresse, ab 100 € mit Firmenanschrift [Mustermann Immobilien] und laufender Rechnungsnummer) erstattungsfähig. Nach Vorlage einer Quittung wird diese durch die Assistenz ausgeglichen.

Reisekosten werden nach Vorlage einer Reisekostenabrechnung und der zugehörigen Belege erstattet.

Schreiben, die extern versandt werden, sind ggf. von zwei Personen zu unterzeichnen. Hierbei ist der Linksunterzeichner derjenige, der das Schreiben verfasst und der Rechtsunterzeichner die Kontrollinstanz, die verantwortlich für die inhaltliche Richtigkeit ist! Rechtsunterzeichner ist derzeit ausschließlich die Geschäftsleitung oder von ihr benannte Vertreter gemäß der Vertretungsregelung! Ausgenommen von dieser Unterschriftenregelung sind nur Serienbriefe im Rahmen von Marketingaktionen!

# Weitere Regelungen

## Kasse

Die Kasse darf nur von der Geschäftsführung und Assistenz benutzt werden. Grundsätzlich gelten die üblichen Regelungen zum Führen der Kasse, insb.

* Keine Geldentnahme ohne Beleg
* Kein negativer Kassenbestand (z.B. durch Vorlegen).

## Haustiere (Hunde)

Das Mitbringen von Haustieren ist in Ausnahmefällen gestattet. Bitte sprechen Sie dies mit der Geschäftsleitung ab. Sofern Kundenbesuch erwartet wird, sind die Haustiere (und ggf. Spielzeug, Futtergeschirr, etc.) jedoch aus den Räumlichkeiten zu entfernen und die Räume sind vor dem Kundenbesuch gut durchzulüften.

## Morgen- und Abendroutine

Die Morgen- und Abendroutine (Erster der kommt, Letzter der geht) sind zwingend von allen Mitarbeitern zu beachten.

## Wiedervorlagen, Aufgaben

Regelmäßig kommt es vor, dass aufgrund der vielfältigen Anforderungen Aufgaben und Rücksprachen vernachlässigt werden. Dies kann nur durch entsprechende Kommunikation verhindert werden. Daher bittet die Geschäftsführung alle Mitarbeiter nachhaltig um die konsequente Einhaltung der folgenden Regeln:

* Informieren Sie andere immer von sich aus, wenn eine Vereinbarung nicht eingehalten werden kann oder eine Aufgabe nicht zum vereinbarten Zeitpunkt erledigt werden kann. Hierdurch verhindern Sie unnötige Rückfragen und ermöglichen es dem anderen rechtzeitig zu reagieren.
* Halten Sie Besprechungen und Absprachen mit Kunden schriftlich fest und sorgen Sie dafür, dass die betroffenen Mitarbeiter Zugriff auf diese Informationen haben. Hinterlegen Sie Supportanfragen oder Projektaufgaben in der Wiedervorlage der CRM
* Informieren Sie proaktiv über Ihre Tätigkeiten und wichtige Ereignisse, bevor der Kunde dies tut. Für einen reibungslosen Arbeitsablauf ist die interne Kommunikation das wesentliche Element.

## Prozesshandbücher

Die Prozesshandbücher beschreiben alle Geschäftsprozesse von [Mustermann] Immobilien.

## Prozessmodell

Das grundlegende geschäftliche Prozessmodell von [Mustermann] Immobilien ist dem *Konzept Makeln21* entnommen. Es besteht aus den acht Prozessen:

* Finanzen (FIN): Finanzielle Planung und zugehörige operative Prozesse
* Management (MGM): Organisationsplanung, Verträge mit
	+ Support: Unterstützungsprozesse für alle geschäftlichen Aktivitäten
* Marketing (MKT): Marketingstrategie, Positionierungsstrategie, Marktforschung
* Führung (FHG) : Führungsprinzipien, Teammodell
* Eigentümer-Gewinnung (EGW): Interessentenanfragen (Verkäufer / Vermieter) generieren, operatives Marketing
* Auftrags-Gewinnung (AGW): Interessenten zu Kunden machen
* Leistungserfüllung (LEB): Leistungen für den Kunden

Abb. 1: Prozessmodell [Mustermann] Immobilien (Makeln21-Referenzmodell).

Die Dokumentation und die Prozesshandbücher sind gemäß diesen acht Schlüsselprozessen zu erstellen und zu pflegen. Neben der Dateiablage sind die jeweils aktuellen Versionen auszudrucken und in der Bibliothek abzulegen.

# Besetzungsplan

Der aktuelle Besetzungsplan ist nachfolgend dargestellt. Dabei wird für jede Rolle nur der jeweils Hauptverantwortliche aufgelistet.

| Rolle | Mitarbeiter und (Vertreter) |
| --- | --- |
| Unternehmer |  |
| Geschäftsführung |  |
| Assistenz Geschäftsführung |  |
| Marketingleitung |  |
| *Externe Dienstleister Marketing* |  |
| *Marketingassistenz* |  |
| Vertriebsleitung |  |
| Immobilien-Verkauf |  |
| Einkauf  |  |
| Assistenz Einkauf |  |
| Verkauf  |  |
| Assistenz Verkauf |  |
| Immobilien-Vermietung |  |
| Einkauf (Vermietung) |  |
| Mietersuche |  |
| Büroleitung |  |
| Finanzen |  |
| *Steuerberater* |  |
| *EDV* |  |
| *Rechtsberater* |  |

Tabelle 4.1: Besetzungsplan

## Vertretungsregeln

Der Vertreter eines Mitarbeiters ist dafür zuständig, dafür zu sorgen, dass alle Aufgaben eines Mitarbeiters (in der Wiedervorlage zu erfassen) termingerecht bearbeitet werden. Der Mitarbeiter hat bei absehbaren Fehlzeiten (Urlaub, Kundeneinsätze, Ausbildung, etc.) den Vertreter ausreichend einzuarbeiten und diesem Zugriff auf alle notwendigen Arbeitsunterlagen zu verschaffen.

# Anhang

## Abbildungsverzeichnis

[Abb. 1: Prozessmodell König Immobilien (Makeln21-Referenzmodell). 8](#_Toc263150692)

Alle Rechte vorbehalten: Dieses Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung von [Mustermann] Immobilien unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbei­tung in elektronischen Systemen.