



Leitfaden für das Lameko-Team

Entwickelt von Mitarbeitern des
Lameko-Teams



Mitarbeiter

Motivation

- Lob und Anerkennung
- Zufriedenheit
- Spaß an der Arbeit
- Demotivation vermeiden

Gute Zusammenarbeit

- Respektvoller Umgang miteinander
- Menschlichkeit
- Kommunikation und Absprache
- Verbindlichkeit

Respektvoller Umgang

- Akzeptanz
- Es wird nicht geschrien und geflucht
- Korrektes Auftreten den anderen gegenüber
- Achtung vor der Persönlichkeit des anderen
- Keine Beleidigungen

Mitarbeiter

Kommunikation

- Klare Absprachen mit Kollegen
- Freundlichkeit und Höflichkeit in der Kommunikation
- Höflichkeit insbesondere den Kunden gegenüber
- Kompetente Kommunikation
- Kommunikation im Interesse der Firma (keine falschen Erklärungen auf der Baustelle)

Freundlichkeit und Höflichkeit

Spaß an der Arbeit

- Humor
- Zufriedenheit
- Interesse
- Motivation
- Gegenseitige Hilfe

Kunden

Zuverlässigkeit

- Materialien sind komplett
- Mangelfreie Arbeit
- Absprachen einhalten
- Zuverlässigkeit über Qualität (das vertraglich Vereinbarte wird geliefert und eingebaut)
- Vorabinformation an den Kunden

Respekt und Rücksichtnahme

- Pünktlichkeit
- Schutz des Eigentums des Kunden
- Mit dem Kunden die Arbeiten abstimmen
- Bei Arbeiten auf unnötigen Schmutz und Schäden achten

Pünktlichkeit

- Abgesprochene Termine einhalten
- Termine vereinbaren, die auch möglich sind

Kunden

Qualität

- Saubere Verarbeitung
- Sauber lagern, sauberer Umgang mit den Materialien
- Schutz der Materialien vor Beschädigung
- Vertragliche Leistung, die mit dem Kunden abgesprochen ist auch umsetzen
- Fachgerechte Montage

Schutzmaterien

- Beim Transport, Schutz der Materialien
- Transportschutz im Auto
- Decken und Staubsauger und Folien

Baustelle sauber verlassen

- Verpackungsmaterialien entsorgen
- Kleinteile und Restmüll entsorgen
- Abschließende Überprüfung, ob alles weg ist
- Einmal durchsaugen

Firma

Hohe Kompetenz

- **Ordnungsgemäße Montage**
- **Qualität**
- **Fachkenntnis**
- **Produktkenntnis**
- **Weiterbildungen**
- **Abschließende Einweisung des Kunden in das neue Produkt**

Äußeres Erscheinungsbild

- **Sauber und höflich**
- **Einheitliche Arbeitskleidung**
- **Gepflegte Fahrzeuge**
- **Sauberes und frisches Auftreten**

Korrektes Auftreten

- **Höflichkeit**
- **Sauberkeit**
- **Pünktlichkeit**
- **Sicheres Auftreten**

Firma

Vollständigkeit auf der Baustelle

- **Richtiges bzw. vollständiges Material**
- **Zusammenstellung der Verbrauchsmaterialien**
- **Vollständige Dokumentation der Baustelle**

Sauberes Fahrzeug

- **Inneres und äußeres Erscheinungsbild**

Mangelfreie Arbeit

- **Nachbesprechung mit dem Büro über die Baustelle (Abnahme nicht möglich)**
- **Sachgerechte Montage**
- **Funktions- und Sichtprüfung**

Vollständigkeit wird geprüft

- **Ob alle Arbeiten abgeschlossen sind und die vertraglich vereinbarten sind**
- **Ob alle Materialien und Werkzeuge wieder zurückkommen**

