

Beispiel aus der Praxis: Das Inhaltsverzeichnis des QM-Mitarbeiterhandbuches eines erfolgreichen Friseursalons

Copyright by www.Friseur-Unternehmer.de

1	ÜBER DIESES SCHRIFTWERK	1-4
1.1	VORWORT.....	1-4
1.2	BETRIEBSGEHEIMNIS	1-4
2	SALONPHILOSOPHIE	2-5
2.1	UNSER GROßES ZIEL	2-5
2.2	UNSERE WEGE ZUM ZIEL	2-5
3	KUNDENUMGANG	3-8
3.1	KUNDENUMGANG IM SALON.....	3-8
3.1.1	<i>Empfang im Salon</i>	3-8
3.1.2	<i>Betreuung im Salon</i>	3-9
3.1.3	<i>Verabschiedung im Salon</i>	3-9
3.2	KUNDENUMGANG AM TELEFON	3-10
3.3	TERMINVERGABE.....	3-10
3.4	REKLAMATIONEN/BESCHWERDEN	3-11
4	ORDNUNG UND SAUBERKEIT	4-12
4.1	DAS ÄUßERE DER MITARBEITER	4-12
4.2	DAS ERSCHEINUNGSBILD DES SALONS.....	4-13
4.3	HYGIENE.....	4-13
4.3.1	<i>Nachlegen der Einmalhandtücher im Toilettenbereich</i>	4-13
4.4	AUFGABEN VOR SALONERÖFFNUNG	4-14
4.4.1	<i>Türen öffnen</i>	4-14
4.4.2	<i>Werbe-Aufsteller aufstellen</i>	4-14
4.4.3	<i>PC hochfahren</i>	4-14
4.4.4	<i>Wasser anstellen</i>	4-14
4.4.5	<i>Musikanlage einschalten</i>	4-14
4.4.6	<i>Sauberkeit und Ordnung prüfen</i>	4-15
4.4.7	<i>Reinigungsmittel nachlegen</i>	4-15
4.4.8	<i>Kassen vorbereiten</i>	4-15
4.4.9	<i>Hauben und Salonlicht einschalten</i>	4-15
4.5	AUFGABEN NACH SALONSCHLIEßUNG	4-15
4.5.1	<i>Salonreinigung</i>	4-15
4.5.2	<i>Wasser abstellen</i>	4-15
4.5.3	<i>Fenster schließen</i>	4-15
4.5.4	<i>PC herunterfahren</i>	4-16
4.5.5	<i>Kasse einpacken</i>	4-16
4.5.6	<i>Stromverbraucher abstellen</i>	4-16
4.5.7	<i>Werbe-Aufsteller einholen</i>	4-16
4.5.8	<i>Türen verschließen</i>	4-16
5	KARTENZAHLUNG	5-16

5.1	MINDESTBETRAG	5-16
5.2	ARTEN VON KARTEN	5-17
5.2.1	<i>EC-Karten</i>	5-17
5.2.2	<i>Kreditkarten</i>	5-17
5.2.3	<i>Bankkarten</i>	5-17
5.2.4	<i>Geldkarten</i>	5-18
5.3	DURCHFÜHRUNG DER KARTENZAHLUNG.....	5-18
5.3.1	<i>Ablauf des Zahlungsvorgangs bei bekannten Kunden (Stammkunden)</i>	5-18
5.3.2	<i>Ablauf des Zahlungsvorgangs bei unbekanntem Kunden (Laufkunden)</i>	5-18
5.4	BEDIENUNG DES KARTENZAHLUNGSTERMINALS.....	5-19
5.4.1	<i>Wechsel der Thermobonrolle</i>	5-19
5.4.2	<i>Storno einer EC-Kartenzahlung</i>	5-20
5.4.3	<i>Kassenschnitt</i>	5-20
5.4.4	<i>Funktionsstörung des Kartenzahlungsterminals</i>	5-20
5.4.5	<i>Sommer-/Winterzeit umstellen am Kartenzahlungsgerät</i>	5-21
5.5	VERHALTEN BEI RÜCKBUCHUNG EINER KARTENZAHLUNG.....	5-21
5.6	UMGANG MIT BELEGEN DES KARTENZAHLUNGSTERMINALS	5-22
6	BONUSSYSTEM „BEAUTY-TALER“	6-23
6.1	DAS PRINZIP DES BONUSSYSTEMS "BEAUTY-TALER".....	6-23
6.2	VORTEIL FÜR BAR-ZÄHLER.....	6-23
6.3	TAGESLIMIT FÜR DIE GUTSCHRIFT VON BEAUTY-TALERN.....	6-23
6.4	MAXIMUM DER BEAUTY-TALER AUF DEM TALERKONTO	6-24
6.5	LAUFKUNDEN ERHALTEN KEINE BEAUTY-TALER.....	6-24
6.6	ÜBERTRAGUNG VON BEAUTY-TALERN AUF EINEN ANDEREN KUNDEN	6-24
6.7	GUTSCHEINE ANDERER GESCHÄFTE ALS PRÄMIE	6-24
6.8	EINLÖSEN DER BEAUTY-TALER.....	6-25
6.9	RECHTLICHE GRUNDLAGEN DES BONUSSYSTEMS "BEAUTY-TALER"	6-25
7	FORMULARE UND DRUCKSACHEN	7-26
7.1	FORMULARE.....	7-26
7.1.1	<i>Kopieren von Formularen</i>	7-26
7.1.2	<i>Kunden-Info</i>	7-26
7.1.3	<i>Monatszettel</i>	7-27
7.1.4	<i>Urlaubszettel</i>	7-28
7.1.5	<i>Überstundenzettel</i>	7-28
7.1.6	<i>Bestellschein für Gutscheinversand</i>	7-29
7.2	DRUCKSACHEN	7-30
7.2.1	<i>Auffinden und Bestellen von Drucksachen</i>	7-30
7.2.2	<i>Geschenkgutscheine</i>	7-30
7.2.3	<i>Restgutscheine</i>	7-31
7.2.4	<i>Terminkarten</i>	7-31
7.2.5	<i>Geburtstagskarten</i>	7-32
8	ARBEITSMITTEL UND ARBEITSMATERIAL	8-32
8.1	DAS PERSÖNLICHE HANDWERKSZEUG.....	8-32
8.2	DIE BETRIEBSAUSSTATTUNG	8-32
8.3	DAS ARBEITSMATERIAL	8-33
8.3.1	<i>Umgang mit dem Arbeitsmaterial</i>	8-33
8.3.2	<i>Bestellung von Arbeitsmaterial</i>	8-33
8.3.3	<i>Einkauf von Arbeits- und Verbrauchsmaterialien durch die Mitarbeiter</i>	8-34
8.3.4	<i>Personalverkauf von Arbeitsmaterial</i>	8-34

8.3.5	Warenannahme von Arbeitsmaterial.....	8-34
8.3.6	Regeln für den Verkaufsbereich.....	8-35
9	ARBEITSZEIT	9-36
10	ARBEITSSCHUTZ.....	10-36
10.1.1	Belehrungen und Infomaterial.....	10-36
10.1.2	Arbeits- und Wegeunfälle.....	10-36
11	KRANKHEITSFALL	11-37
12	WICHTIGE TELEFONNUMMERN UND ADRESSEN	12-37
12.1	NOTRUF-NUMMERN	12-37
12.2	CHEFS (SALONLEITUNG)	12-37
12.3	RECHTLICHE UND STEUERLICHE VERTRETUNG	12-38
12.4	MITARBEITER	12-38
12.5	LIEFERANTEN	12-39
12.6	STROMVERSORGUNG.....	12-40
12.7	WASSERVERSORGUNG	12-40
12.8	TELEFON	12-41
12.9	VERSICHERUNGEN.....	12-41
12.10	BERUFGENOSSENSCHAFT	12-41
12.11	KARTENZAHLUNGSPROVIDER.....	12-41
12.12	BRIEFBEFÖRDERUNGS- UND KURIERDIENST.....	12-41
12.13	HEIZUNG- UND SANITÄRSERVICE	12-42
12.14	MIELE KUNDENDIENST UND ELEKTRO.....	12-42
12.15	HAUSVERWALTUNG DER ALTBÖTERSTR.1-3.....	12-42
13	ORGANISATIONSHILFEN UND KNOW HOW	13-42
13.1	WECHSELGELD-TASCHEN ERSTELLEN	13-42
13.2	QUITTUNGEN (ZAHLUNGSBELEGE)	13-43
13.3	UNSER MEHRWERTSTEUERSATZ.....	13-43
13.4	MEHRWERTSTEUER-BERECHNUNG	13-44
13.4.1	Ermittlung des Nettobetrages bei 16% MwSt.....	13-44
13.4.2	Ermittlung des Nettobetrages bei 7% MwSt.....	13-44
13.4.3	Ermittlung des Mehrwertsteuerbetrages bei 16% MwSt.	13-44
13.4.4	Ermittlung des Mehrwertsteuerbetrages bei 7% MwSt.	13-44
13.5	VOLUMENUMRECHNUNG US-MAßEINHEITEN OZ UND GALLON IN MILLI-LITER UND LITER 13-44	