

Verhaltensregeln für die Chauffeure des «Menü-Kuriers»

Grundsätzliches

Wir wollen unseren Kunden sowohl das beste Essen- als auch den besten Service anbieten. Hier werden die wichtigsten Verhaltensregeln für die Mitarbeitenden vom «Menü-Kurier» aufgeführt.

Mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Spitex ist genauso respektvoll umzugehen wie mit unseren Kunden! Zu beachten: Die Spitex empfiehlt uns weiter und hat schlussendlich dasselbe Ziel, nämlich, dass Betagte und ältere Menschen so lange wie möglich in ihrer vertrauten Umgebung wohnen bleiben können.

Betrieb

Der Arbeitsplan ist einzuhalten. Krankheitsbedingte und notfallmässige Abwesenheiten sind umgehend und so früh wie möglich dem **Disponenten** zu melden.

Der «Gruppen-Chat» darf ausschliesslich nur für wichtige Infos benutzt werden welche alle betreffen. Bitte keine Antworten senden!

Jede Information bezugnehmend auf unsere Kunden (wie An- oder Abmeldung, Menü-Änderung, unüblicher Zustand des Kunden usw.) ist umgehend dem **Disponenten** via Sprachnachricht über den Messenger-Dienst des Geschäftshandys zu melden.

Auto

Ein verantwortungsbewusster und sorgfältiger Umgang mit den Essensboxen wird erwartet. Achte insbesondere beim Ein- und Ausladen vom Auto darauf, dass auf der Fahrt nichts umkippen kann.

Das Auto ist sauber zu halten, ist es doch auch eine Visitenkarte für den «Menü-Kurier».

Die Logo-Magnettafel ist bei Arbeitsbeginn am Auto zu montieren. Wer auch sonst für den «Menü-Kurier» Werbung machen- und damit herumfahren möchte, darf dies selbstverständlich gerne tun.

Das Auto muss bei den Kunden so abgestellt werden, dass andere Verkehrsteilnehmer nicht behindert werden. Bussen, z. Bsp. wegen Abstellen des Autos im Halteverbot, müssen durch den Fahrer selbst beglichen werden.

Bei einer Panne, einem Unfall oder sonstigen Schwierigkeiten ist umgehend der **Disponent** zu kontaktieren. Je nach Situation wird ein Notfallfahrer organisiert, der die Tour übernimmt und die Essen zeitnah ausliefert. Der **Disponent** wird die Kunden über eine allfällige Verspätung informieren!

Während der Tour ist es untersagt private Sachen zu erledigen.

Wir beschäftigen Stammfahrer und Aushilfsfahrer. Ein Aushilfsfahrer hat zwingend die vorgegebene Route und Zustellreihenfolge einzuhalten. Ein Stammfahrer hat die Kompetenz selbständig die Reihenfolge zu ändern, sofern dies im Interesse des Kunden ist. z. Bsp., wenn dem Stammfahrer persönlich mitgeteilt wurde, dass der Kunde wegen eines Termins eine halbe Stunde später nach Hause kommt. In diesem Fall darf die Route selbständig abgeändert werden.

Generell gilt, die Route wird so gefahren, wie sie vom **Disponenten** vorgegeben wurde. Eigenmächtige Änderungen sind nicht erlaubt.

Beim Einladen der Essensboxen ist die Reihenfolge mit der «Handy-App» abzugleichen. Wer dies nicht macht, muss im schlimmsten Fall selbst für die Kosten einer Expresslieferung durch den Notfallfahrer aufkommen. Wenn eine Essensbox zu viel oder zu wenig ist, muss dies dem **Disponenten** vor Ort gemeldet werden. Auch Desserts usw., die in der Box keinen Platz haben, sind beim Einladen zu kontrollieren.

Kunden

Unseren Kunden möchten wir gerne einen Mehrwert bieten und nehmen deshalb PET, Glas und Alu-Dosen in handelsüblichen Mengen auf Wunsch zur Entsorgung mit. Die Entsorgung hat nach der Tour in unserer Recyclingstation selbständig zu erfolgen.

Grundsätzlich gelten gesunder Menschenverstand und ein freundliches Auftreten. Bei Verspätungen entschuldigen wir uns und erklären den Grund dafür. Bei Verspätungen über 30 Minuten wird der Kunde durch uns telefonisch informiert.

Ein gepflegtes Erscheinungsbild, kein Kaugummi im Mund und besonders bei Regenwetter vor dem Betreten der Wohnung die Schuhe zu reinigen oder auf Kundenwunsch sogar auszuziehen, sollte selbstverständlich sein.

Gerne darf von Zeit zu Zeit die Kundenzufriedenheit abgeholt werden. z. Bsp. nachfragen, wie das Essen geschmeckt hat und ob wir allenfalls etwas ändern oder verbessern können.

Je nach Kundenwunsch die Box öffnen, Geschirr rausnehmen, Salat mit Sauce mischen, indem die Sauce ins Schälchen geleert wird, Deckel wieder drauf und schütteln.

Das Handy ist immer zum Kunden mitzunehmen. So kann z. Bsp. bei verschlossener Tür gleich angerufen werden, ohne dass wertvolle Zeit verloren geht. Zusätzlich können vor Ort Infos übermittelt- oder ein Foto gemacht werden, falls eine Box deponiert werden muss.

Falls durch den Chauffeur in der Wohnung etwas kaputt gemacht wurde, bitte sich sofort beim Kunden entschuldigen, zwingend ein Foto machen und den **Disponenten** über den Vorfall informieren.

Einmal pro Monat werden die Rechnungen den Kunden abgegeben. Der Chauffeur fragt den Kunden, ob er jemanden hat, der für ihn die Zahlungen macht oder ob er lieber bar oder mit Karte bezahlen möchte. Wenn ein Kunde bar bezahlt oder mit Karte bezahlt, ist dies auf der Rechnung wie folgt zu bestätigen: **Betrag in bar dankend erhalten, Datum und Unterschrift.**

Das Geschäftshandy ist gleichzeitig ein Kreditkartenterminal.

Von donnerstags bis sonntags wird den Kunden der Menüplan der Folgewoche abgegeben. Wünscht der Kunde eine Menü-Änderung, eine Abbestellung oder eine zusätzliche Bestellung, wird dies umgehend dem **Disponenten** weitergeleitet.

Unmittelbar nach jedem Kunden ist die Zustellung des Essens in der «Handy-App» zu bestätigen.

Durchschnittlich ist für jeden Kunden ca. 3 Minuten Zeit eingeplant, die für ein kurzes Gespräch, auf Kundenwunsch auch Briefkasten leeren, Glühbirne wechseln usw. genutzt werden kann.

Wenn ein Kunde Besuch ankündigt, ihm bitte anbieten, dass wir auch sehr gerne zusätzliche Essen für seinen Gast oder seine Gäste liefern.

Trinkgeld darf der Chauffeur selbst behalten, ausser es wird explizit gesagt, dass es für die Küche oder das ganze Team ist. Werden vom selben Kunden mehrmals Geldbeträge über CHF 20.- abgegeben, ist der **Disponent** zu informieren. Dieser klärt die Situation mit der Spitex und/oder den Angehörigen ab und informiert z. Bsp., dass kein Trinkgeld mehr angenommen werden darf.

Nach Verwendung eines Wohnungs-Schlüssels, um in die Wohnung des Kunden zu gelangen, ist dieser zwingend wieder mitzunehmen.

Nach Eingabe eines Schlüsselsafe-Codes (um mit einem Schlüssel in die Wohnung des Kunden zu gelangen) ist der Schlüsselsafe aus Sicherheitsgründen **sofort** wieder zu schliessen und die Zahlen zu verstellen.

Jeder Chauffeur hat «Flyer» vom «Menü-Kurier» im Auto, welche er Interessenten abgeben soll. Ebenso hat er zusätzlich aktuelle «Menüpläne» dabei, zur Abgabe an Kunden, welche nicht regelmässig Essen bestellen.

Bei Neukunden stellt sich der Stammfahrer mit Namen vor, damit der Kunde weiss, wer seine Ansprechperson ist.

Kundenfragen immer freundlich beantworten. Die Kunden darauf aufmerksam machen, dass sie sich auch jederzeit gerne telefonisch an das Büro vom «Menü-Kurier» wenden dürfen: **+41 61 601 90 00.**

Allgemeines

Zusätzlichen - auch mündlichen - Anweisungen vom Disponenten sind Folge zu leisten: z. Bsp. Mundschutz tragen, Kunden im Hochsommer ein Glas Wasser geben usw.

Wenn ein Kunde nicht öffnet, anrufen! Wenn das Telefon nicht abgenommen wird, Disponenten anrufen für weitere Anweisungen.

Zur einfacheren Lesbarkeit wurde im Text nur die männliche Form für Mitarbeiter verwendet. Diese Informationen gelten selbstverständlich sowohl für unsere Chauffeusen als auch für unsere Chauffeure.