

Beraten und Beschlossen

bitte merken!

21.05.2019

2



Datum:	Thema:	Das wurde zusammen beschlossen:
26.02.18	Kunde in Ohren schauen	Immer wenn der Kunde im Laden ist in die Ohren schauen, vor allem dann, wenn er einen Termin zur Neueinstellung oder Anpassung ausmachen möchte. Am Telefon darauf hinweisen, dass die Ohren frei sein müssen.
26.02.18	Gratiszugaben mit 0,-€ auf Rechnung	TA macht sich gedanken!
26.02.18	Preis Neueinstellung wenn Geräte über 6 Jahre!	An dem Tag, an dem die Hörgeräte 6 Jahre alt werden, gilt der Preis für die Neueinstellung. Wenn Innerhalb von 6 Monaten ein neues Gerät gekauft wird, erstatten wir den Anpasspreis zurück. 30€ pro angefangene halbe Stunde!
26.02.18	Versorgungsabbrüche	TA Bescheid geben wenn eine Versorgung abgebrochen wird.
26.02.18	keine Erinnerung wegen Servicearbeiten	Wir rufen nicht bei Kunden an und erinnern diese an ihren Servicetermin!
26.02.18	Kunde am Eingang abholen	Wir holen die Kunden vorne im Wartebereich zum Termin ab.
26.02.18	Zugfadenreparatur	Kunde kann entscheiden, ob wir den Zugfaden hier reparieren sollen, allerdings OHNE GARANTIE! Oder ob wir das Gerät an den Hersteller schicken sollen, dann MIT GARANTIE und Mehrkosten.
26.02.18	Arbeiten von BA	BA hilft immer dann im Service mit wenn viel los ist. Gegebenenfalls kurz bei ihr melden.
26.02.18	Schuhe und Sprechen im Labor zu laut	Bitte auf Schuhe mit Gummisohle achten! Grundsätzlich an Gesprächslautstärke denken.
26.02.18	Notizen/Bemerkungen	Bitte immer Notizen und Bemerkungen zum Kunde aufschreiben. Am Besten mit Datum und Kürzel
26.02.18	Aktionen/ Sonderarbeitszeiten	Frühzeitig abklären und im Kalender eintragen. WER arbeitet WANN?
26.02.18	Ausbuchungen	Lieber gleich mehrere Teile Ausbuchen und im Anpassraum lagern als jedesmal eine Einzelbuchung zu machen.

Beraten und Beschlossen

bitte merken!

21.05.2019

2



26.02.18	Anpassdokumentation	Die Anpassdokumentationen vollständig ausfüllen, wegen Urlaubs und Krankheitsvertretungen. Geräte auf Ausprobe/ Reserviert setzen wenn sie im Anpassraum liegen
26.02.18	Kostenvoranschlag bei Reparaturen	Kostenvoranschlag bei Reparaturen werden von Anpasser erstellt. Siehe Kasten beim Service.
26.02.18	Keine Samstagspost	Da der Laden am Samstag geschlossen werden müsste, muss am Samstag keine Post weggebracht werden.
18.06.18	Reparatur von Lagergeräten	Bei Reparatur von Lagergeräten immer Thomas Albiez ausfüllen.
18.06.18	Gebrauchsanleitungen	Immer beim Verkauf dem Kunden mitgeben
26.09.18	Passwörter	Wünschenswert wäre eine Passwortliste, Ablage und Umgang dieser Liste muss noch geklärt werden
26.09.18	Events im Laden	Thomas möchte, dass bei Events die im Laden statt finden, alle MA anwesend sind. Betrifft 3.10 und Verkaufsoffener Sonntag im April/Mai. Außerdem im Wechsel bei der Altburger Aktivmesse im Mai (2019 am 4+5. Mai.
26.09.18	Events außerhalb des Ladens	Teilnahme nach Absprache
26.09.18	Arbeitskleidung	Bis auf Gummisohlen bei Schuhen, muss keine Arbeitskleidung getragen werden.
26.09.18	Weiterempfehlung	Nur auf Nachfrage Gutscheine rausgeben. Nicht aktiv bewerben bis auf der Homepage neues Konzept vorgestellt wird.
26.09.18	Reparatur Garantie Grundsätzlich	Auf alle von uns verkauften Geräte gibt es 1 Jahr Garantie. Bei Reparaturen auf genaues Datum achten. Vor allem wenn Hersteller längere Garantiezeiten hat. Wegen Preisauskunft und Rechnung.
26.09.18	Garantie nach Reparatur	Nur ein halbes Jahr
26.09.18	Data Login	Bitte Kunden genau erklären um was es im Data Login geht.
26.09.18	Zeitungen	Bitte Kürzel vorne auf die Zeitung wenn Todesfälle durchgeschaut wurden.
26.09.18	Leihgeräte	Liste aushängen wer wegen Reparatur Leihgeräte bekommen hat. Diese müssen immer unterschrieben werden bei Abgabe. Wenn Reparatur fertig möglichst nach 3 Tagen tausch.
26.09.18	Vorlagen von Listen	Zunächst auf Server stellen, danach Checkpoint
26.09.18	Notfalltermine	Notfalltermine jeden Tag blocken. Bei DG Mittwoch ab 12:00 Uhr bei JS Freitag ab 17:30 Uhr