

MITAR BEITR HAND BUCH

RAMSPERGER AUTOMOBILE GMBH & CO. KG

**FÜR ALLE
MITARBEITER...
DAMIT WIR UNS
GUT VERSTEHEN!**

WILLKOMMEN BEI RAMSPERGER AUTOMOBILE

Mal eines vorneweg:

Viel Spaß und Freude in unserem Team!

Unsere Spielregeln dienen als Leitfaden für alle Mitarbeiter – für ein gutes Miteinander und erfolgreiches Arbeiten, stets begleitet von unserem Motto: „...**die Menschen machen den Unterschied!**“.

Vor allem neuen Mitarbeitern soll es eine Hilfe sein, da sie am Anfang mit einer Fülle von Informationen konfrontiert werden. Aber auch langjährige Mitarbeiter können sich hier orientieren, denn Grundsätze von vor 30 Jahren müssen nicht zwangsläufig auch heute noch gelten.

Wenn in diesem Handbuch die Rede von „Mitarbeitern“ ist, so sind natürlich auch immer unsere zahlreichen Mitarbeiterinnen gemeint. Aufgrund der besseren Lesbarkeit verzichten wir auf die explizite Nennung der weiblichen Form.

Dies sind allgemeine Regelungen, die für alle Mitarbeiter verbindlich sind. Darüber hinaus gibt es noch eine Vielzahl abteilungsspezifischer Regelungen. Hierüber informiert Sie Ihr Abteilungsleiter. Sprechen Sie ihn einfach darauf an!

Daneben erfahren Sie aber auch wichtige Eckpunkte der letzten 113 Jahre, denn dass ein Unternehmen der Autobranche so lange am Markt ist, ist eher selten. Und dass wir die vielen Stürme der letzten Jahrzehnte stets gut überstanden und Lösungen für große und kleine Probleme gefunden haben, sollte uns Ansporn genug sein, dies auch in Zukunft zu schaffen!



Viel Spaß beim Lesen!

Kirchheim/Teck, im April 2021

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Frank Eberhart". The signature is stylized and cursive.

Frank Eberhart |
Geschäftsführender Gesellschafter

VON DER NÄHMASCHINE ZUM ELEKTROMOTORRAD

Ramsperger Automobile ist eines der sieben ältesten Autohäuser in Deutschland. Wie alt genau, ist bis zum heutigen Tage ungeklärt, da die Unterlagen im Krieg verbrannt sind.

Gesichert ist jedenfalls, dass wir im Jahr 1908 bereits Gewerbesteuer bezahlt haben – so alt sind wir also auf jeden Fall. Seit dem ersten Tag sind wir ein in Familienbesitz geführtes Unternehmen.

Nachfolgend haben wir wichtige Stationen in der über einhundertjährigen Geschichte unseres Unternehmens für Sie aufgezeichnet:

1908 Erste urkundliche Erwähnung der Firma Grauer, Fahrrad- und Nähmaschinenhandlung, Dettinger Straße, Kirchheim.

1919 Die Firma Grauer zieht um. Neuer Standort: Am Roßmarkt, Kirchheim, direkt neben dem Café Sigel.



1923 Erste Anfänge als Automobilhändler und -werkstatt, damals als Vertreter der Marke OPEL.

1924 Das neue Geschäftsfeld schlägt sich in der Firmierung nieder: Ab sofort heißt die Firma Auto-Grauer.

1929 Die Firma Auto-Grauer zieht abermals um. Die neuen Räumlichkeiten befinden sich ab da und bis heute in einer früheren Kartongefabrik in der Hindenburgstraße in Kirchheim. Im gleichen Jahr heiratet Karl Ramsperger die Tochter des Hauses Grauer.



1934 Zum Fahrzeug verkauft man ab 1934 bereits Kraftstoff. Wie heute noch in der Robert-Bosch-Straße in Nürtingen vertraut man auf die Marke ARAL.

1945 Karl Ramsperger übernimmt die Geschäftsleitung.



1948 feiert man in schwieriger Zeit das 40-jährige Jubiläum. Schon während des Krieges hatte Karl Ramsperger in Wolfsburg gearbeitet und so Kontakte zum damals noch jungen Volkswagenwerk geknüpft. Daher ist es nur logisch, dass man als einer der Ersten einen Volkswagen-Werkstattvertrag erhält, der die nach wie vor im Angebot befindlichen Fahrräder und Nähmaschinen ergänzt.

Als typisches Gefährt der Nachkriegszeit dürfen natürlich Motorräder (von MAICO) nicht im Sortiment fehlen.



1952 Ab sofort ist man auch Volkswagen-Vertragshändler. Die Fahrzeugproduktion im Volkswagenwerk kommt auf Touren, und so erreichen sichtbar mehr Fahrzeuge den Hof der Firma Grauer.

1954 Neuer Unternehmensname: Karl Ramsperger KG.



1956 Die neu erbaute Werkstatt wird bezogen. Für frühere Verhältnisse ist sie gigantisch groß. Vom damals bewiesenen Weitblick profitiert man bis heute!



1962 Es wird wieder gebaut. Für damalige Zeiten revolutionär: Ein Neuwagen-Ausstellungsraum direkt an der Straße entsteht. Die Werkstatt wird abermals erweitert. Zu Volkswagen gesellt sich Porsche als weiteres Fabrikat dazu. Dies soll bis 1975 so bleiben.

1967 Wieder wird der Platz zu eng. Die Ramsperger KG erwirbt ein Grundstück in der Lenninger Straße, nur wenige hundert Meter vom Stammsitz entfernt. Dort werden ein modernes Karosserie- und Lackzentrum und die Nutzfahrzeugsparte untergebracht. Auch die Gebrauchtwagen finden dort reichlich Raum.



1970 Die Firma Ramsperger erwirbt das Nachbarhaus Bleichestr. 1 und reißt es ab, um die durch stark gestiegene Verkaufszahlen inzwischen zu eng gewordenen Platzverhältnissen zu verbessern.

1972 German F. Winterhalder wird Geschäftsführer der Autohaus Ramsperger GmbH & Co. KG.

1975 Ab April vertreibt man auch die Marke Audi.

1977 Der alte Ausstellungsraum war zu klein geworden. Man baut abermals um, das ursprüngliche Hauptgebäude wird durch einen modernen Ausstellungsraum ersetzt.

Zusätzlich werden eine Waschhalle und eine Halle mit Leistungs- und Bremsenprüfstand gebaut und ein Teil des Hofes überdacht.



1978 Die Firma Wieland, VW-Vertragshändler in Nürtingen, steht zum Verkauf.

Herr Winterhalder zögert nicht lange, der Betrieb wird übernommen – und damit ist die Ramsperger KG nun auch in Nürtingen mit einem Autohaus vertreten. Heute ist dort unser Economy Service beheimatet.

1982 Das Karosserie- und Lackzentrum in der Lenninger Straße wird erweitert. Nicht nur der Werkstattbereich wird vergrößert, es entsteht auch ein Bürotrakt, in dem zukünftig der Nutzfahrzeugverkauf stattfindet.

1997 Durch den Zukauf des Baugeschäftes Firma Doster in der Färberstraße 22, die an den Stammsitz Hindenburgstraße angrenzt, wird weiterer Raum erschlossen. Nach dem Umbau wird die Halle als Präsentationsfläche für hochwertige Gebrauchtwagen und Jahreswagen genutzt.



1998 Der Ausstellungsraum in der Hindenburgstraße wird nach den neuen CI-Vorgaben der Volkswagen AG umgebaut und so deutlich vergrößert.

1999 Mit den VW/Audi-Partnern Angelmaier in Kirchheim, Weidenkeller in Nürtingen und der Heusel & Moritz-Beteiligungsgesellschaft in Reutlingen, wird eine gemeinsame Betreibergesellschaft, die Max Moritz GmbH & Co. KG gegründet. Die Markentrennung wird umgesetzt und die Häuser nach Herstellervorgaben im Corporate Design umgebaut.

Der Ramsperger-Stammbetrieb in der Hindenburgstraße wird – wie vor 1962 – wieder zum reinen Volkswagen-Haus.



Das bisherige Autohaus Angelmaier ist nunmehr ausschließlich für die Marke Audi zuständig, ebenso das ehemalige Autohaus Weidenkeller in Nürtingen. Für Volkswagen wird in Nürtingen in der Robert-Bosch-Straße ein bildschöner Neubau erstellt.

2000 wird dieser Betrieb samt der dazugehörigen ARAL-Großtankstelle mit modernster Waschstraße und Clean-Park eingeweiht.

2003 Der Betrieb in der Kirchheimer Färberstraße wird umgestaltet. Ein weiterer ŠKODA-Betrieb entsteht, dessen moderner Ausstellungsraum auf rund 600 qm die Angebotsbreite der Marke darstellen kann wie kaum ein anderes ŠKODA-Autohaus in der Region.

2004 Mit dem neuen Geschäftsführer Frank Eberhart wird der Generationswechsel in der Gruppe eingeleitet.

2005 wird der Nürtinger ŠKODA-Betrieb in der Neuffener Straße renoviert und umgebaut. Der Werkstattbetrieb wird in die Robert-Bosch-Straße integriert. Die Gesellschafterverhältnisse ändern sich zum Jahresende. Nach dem Ausscheiden der Heusel & Moritz-Beteiligungsgesellschaft ist der Weg frei zur Namensänderung.

2006 Durch Rückkauf der Beteiligung wird aus der Max Moritz GmbH & Co. KG zum 01.01. die Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG. Ein neues Logo entsteht.



2007 Umgestaltung und Renovierung des kleinen Ausstellungsraums in der Hindenburgstraße; Umbau des ŠKODA-Verkaufsraums in der Färberstraße mit neu erstellten Büros für Verkauf und Disposition.

„... die Menschen machen den Unterschied!“ wird Leitmotiv für Ramsperger Automobile.

2008 Das hundertste Jubiläumsjahr wird von Ramsperger Automobile das ganze Jahr mit Sonderaktionen gefeiert. Es ist u. a. eine streng limitierte und von der Volkswagen Individual einzigartig veredelte Ramsperger-Sonderedition des VW Golf erhältlich.

Im Mai findet am Hauptsitz des Unternehmens ein VIP-Event unter dem Motto „007-Casino Ramsperger“ statt.

Am darauffolgenden Wochenende findet dann der Mega-Publikumsevent in allen Häusern gleichzeitig statt: Über 6.000 Kunden und Interessenten stürmen die Betriebe.



2009 Auftrag der Audi AG wird eine repräsentative Image- und Bekanntheitsumfrage durchgeführt. Ramsperger Automobile ist nicht nur der bekannteste, sondern auch der beliebteste Automobilhändler in Kirchheim und Nürtingen.



2010 ŠKODA Nürtingen zieht nach Kirchheim – der Economy Service (vorher Direkt Express) Nürtingen übernimmt die Räumlichkeiten in Nürtingen. Als einer der ersten Volkswagenpartner bundesweit und der erste in Baden-Württemberg hat Ramsperger ein speziell auf die Bedürfnisse von Fahrern älterer VW-Fahrzeugen zugeschnittenes Konzept umgesetzt.

Ramsperger Automobile wird von Volkswagen mit der begehrten Aufnahme ins „Forum der Besten“ geehrt.

Herrn Siegfried Weihrauch, Betriebsleiter VW Nürtingen wird die Prokura erteilt.

2011 German F. Winterhalder und Geschäftsführer Frank Eberhart werden Gesellschafter der Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG.

2012 Im „2. Kirchheimer Kundenspiegel“ 2012 wird Ramsperger Branchensieger unter 13 lokalen Autohäusern. Abermals gelingt der Einzug in das „Forum der Besten“. Audi ehrt Ramsperger Automobile als einen der 25 besten Audi-Partner Deutschlands.

Die Ramsperger Verwaltungsgesellschaft übernimmt die Gesellschaftsanteile der Hans Angelmaier GmbH & Co. KG. Autohaus Ramsperger reserviert ein Grundstück für den geplanten Bau des Audi Terminals am Kirchheimer Hegelesberg.



2013 Im April wird nach rund einjähriger Planungs- und Bauzeit die neue Lackieranlage bei Karosserie und Lack in der Lenninger Straße in Betrieb genommen. Das Grundstück neben dem Nürtinger Volkswagen-Betrieb wird erworben, um dringend benötigten Raum zu schaffen.

2015 Herr Dr. Roman Tschersich wird geschäftsführender Gesellschafter des Mutterunternehmens, der Ramsperger Verwaltungsgesellschaft. Keine Umfrage ohne Gewinn des Kundenspiegels: Der zweite Branchensieg in Kirchheim, der erste in Nürtingen.



2016 Die Container, die in der Lenninger Straße als Gebrauchtwagenbüros dienen, werden dem Platzbedarf der stark gestiegenen Anzahl an Verkäufen nicht mehr gerecht. Ein zweistöckiges Gebrauchtwagenzentrum wird erstellt.

Ramsperger übernimmt zum 01.09. das Oberboinger Autohaus Pieper und wird SEAT-Händler.

Kununu zeichnet, basierend auf Mitarbeiterbewertungen der Online-Plattform, Ramsperger mit dem Prädikat „TOP-COMPANY“ aus.

Basierend auf Kundenbewertungen bei AutoScout24, dem europaweit größten Online-Fahrzeugmarkt, zählt Ramsperger zu den besten Autohäusern in Deutschland.

2017 Auch in der Werkstatt der Robert-Bosch-Straße wird es zu eng – ein neues Werkstattgebäude trägt dem gestiegenen Volumen und den Anforderungen moderner Automobile Rechnung.

Im Juli erfolgt der feierliche „erste Spatenstich“ im Hegelesberg für das geplante Audi Terminal.

2018 „Focus Business“ verleiht Ramsperger Automobile erstmalig die Auszeichnung „Top Arbeitgeber des Mittelstands 2018“ aufgrund hervorragender Mitarbeiterbewertungen.

Die Autohaus-Gruppe wird im Nürtinger und dem Kirchheimer Kundenspiegel zum insgesamt fünften Mal Branchensieger und erhält den „Volkswagen Service Quality Award“ für hervorragende Kundenzufriedenheit.

Der langjährige Geschäftsführer und Gesellschafter German F. Winterhalder verstirbt am 20.08.2018. Herr Winterhalder hat das Gesicht von Ramsperger über viele Jahrzehnte entscheidend geprägt.



Im Oktober feiert Ramsperger 110 Jahre Bestehen und seine Eröffnung des neuen, auf 10.000 Quadratmetern Grundstücksfläche erbauten, Audi-Terminals am Kirchheimer Hegelesberg.

Am 21.11.2018 verstirbt mit Lore Rehm, geborene Ramsperger, im Alter von 88 Jahren, eine weitere, prägende Gesellschafterin der Autohaus-Gruppe.



Zum Jahresende zieht der SEAT-Betrieb aus Oberboihingen in die ehemaligen Audi-Räumlichkeiten nach Nürtingen und erstrahlt in neuem Design.



2019 Im April zieht die Marke ŠKODA mit seinem Team aus der Färberstraße in den ehemaligen Audi-Betrieb am Kirchheimer Stadion.



Ramsperger wird zum zweiten Mal in Folge „Focus Top Arbeitgeber Mittelstand“ und erneut „Top-Service-Partner“ für die Marken Audi und VW Nutzfahrzeuge Kirchheim.

Die Branchen- und Wirtschaftszeitung „Automobilwoche“ zeichnet gemeinsam mit dem Institut für Automobilwirtschaft (IfA) „Beste Autohaus Arbeitgeber 2019“ aus, Ramsperger Automobile ist in den Top 10.



Im Herbst werden die Marken Mitsubishi, Dodge und RAM ins Markenportfolio aufgenommen und beziehen den ehemaligen ŠKODA-Betrieb in Kirchheim.

2020 Zum dritten Mal wird das Unternehmen von Focus als „Top-Arbeitgeber des Mittelstands“ gekürt. Audi ist zum fünften Mal „Top Service Partner“ und zählt zu den TOP 600 Servicebetrieben im deutschen Markt.

Die Corona-Pandemie dominiert das Jahr und sorgt für Unruhe. Trotz konjunktureller Krise bleibt das Autohaus samt Belegschaft stabil.

2021 Zum vierten Mal in Folge erhält Ramsperger die Auszeichnung Focus „Top Arbeitgeber Mit-

telstand 2021“, zum sechsten Mal gewinnt man als Branchensieger den Kundenspiegel.

Im März wird das Produktportfolio am Nürtinger VW-Standort um E-Motorräder des italienischen Herstellers Energica erweitert.



Am 20.03.2021 verstirbt im Alter von 87 Jahren unsere Gesellschafterin Ilse Winterhalder an Ihrem Altersruhesitz in Baden-Baden.

Im Frühjahr wird Mitsubishi durch die Marke Jeep ausgetauscht, so dass die Färberstraße fortan ausschließlich US-amerikanische Fahrzeuge anbietet.



Im zweiten Quartal übergibt Ramsperger die ARAL-Tankstelle samt Clean-Park an die STEGRU GmbH und fungiert von nun an als Verpächter.

WAS RAMSPERGER VON ANDEREN UNTERNEHMEN UNTERSCHIEDET

LEITBILD & WERTE

Unternehmensvision

Die Arbeit der Geschäftsleitung und aller Mitarbeiter verfolgt das Ziel, das Unternehmen wirtschaftlich zu führen – das heißt: Gewinne zu erwirtschaften. Diese Grundvoraussetzung muss erfüllt sein, um als Unternehmen mittel- und langfristig am Markt zu bestehen.

Natürlich müssen wir, wie jedes andere Unternehmen auch, am Ende des Tages Geld verdient haben. Ein Unternehmen, das nicht profitabel ist, wird am Markt nicht bestehen können.

Doch die Gewinnerzielungsabsicht steht nicht über allem und heiligt auch nicht die Mittel. Fünf Werte dürfen bei allem, was wir täglich tun, nie aus den Augen verloren werden:

Ehrlichkeit

Wir gehen mit unseren Kunden und auch untereinander ehrlich um. Auch dann, wenn es einmal unangenehm wird. Wir gestehen Fehler ein und schieben die Schuld nicht auf Dritte. Und wir werden auch dann nicht unehrlich, wenn wir dadurch einen Umsatz nicht oder in geringerem Umfang tätigen können. Langfristig ist uns das Vertrauen des Kunden und des Kollegen immer wichtiger.

Menschlichkeit

Wir verfolgen unsere Ziele mit Konsequenz, aber verlieren dabei nie aus den Augen, dass es unsere Aufgabe ist, für ein besseres Miteinander der Menschen (egal ob Kunden oder Kollegen) ebenfalls Sorge zu tragen. Die Menschlichkeit ist daher ebenfalls ein Kernwert unseres Hauses.

Seriosität

Sehr eng verbunden mit Ehrlichkeit. Wir tätigen unsere Geschäfte so, dass wir morgens ohne Probleme in den Spiegel schauen können. Das Ausnutzen von Kontrolllücken ist nicht unser Geschäftsgebaren. Selbst wenn der Kunde es nie merken würde, ob wir die Bremsflüssigkeit getauscht haben oder nicht, werden wir niemals auf die Idee kommen, ihn hier zu übervorteilen.

Kundenorientierung

Kunden haben heute viele Möglichkeiten, sich ein Auto zu kaufen. Auch Werkstätten gibt es in breiter Auswahl. Daher ist es wichtig, dass sich der Kunde für uns entscheidet. Und dies schaffen wir nur, wenn wir immer nah dran sind am Kunden und seinen Wünschen – und daran orientieren wir uns. Der Schlüssel dazu sind Sie als unser Mitarbeiter. Mitarbeiter, die sich mehr an eigenen Wünschen als an denen des Kunden orientieren, gefährden den Erfolg des Teams!



Fachkompetenz

Fachkompetenz ist die Basis, um Kunden glücklich zu machen. Wir sind die Experten – und wir tun alles dazu, um diesen Status zu rechtfertigen. Wir halten unser Fachwissen auf dem aktuellen Stand und lernen jeden Tag dazu, um immer noch etwas besser zu werden. Niemand ist perfekt, und für jeden gibt es jeden Tag etwas Neues zu lernen.

Unternehmensphilosophie

Was in unserer Gruppe geleistet wird, ist immer eine „Gruppenarbeit“. Kein Einzelner kann das, was wir bewegen wollen, alleine bewerkstelligen. Es zählt immer das Team, die Mannschaft. Daher ist es wichtig, dass jeder den anderen unterstützt. Einzelkämpfer sind nicht gefragt, genauso wenig wie Bürokraten. Wir suchen nicht Probleme, sondern sehen Lösungen. Für unsere Kunden und Kollegen.

Wir zeichnen uns durch besondere Herzlichkeit im Umgang mit allen Menschen im Unternehmen aus, gleich ob Kunde, Kollege oder Lieferant. Es gibt hier keine Menschen zweiter Klasse. Wir sind immer freundlich und hilfsbereit. Schlechte Laune lassen wir zu Hause. Vor allem aber haben wir immer unser Firmenmotto vor Augen: „... **die Menschen machen den Unterschied!**“

Wir wollen unseren Kunden und Interessenten täglich vermitteln, warum es sich lohnt, zu Ramsperger Automobile zu kommen und nicht zu der Schrauberbude nebenan zu gehen oder zum Großbetrieb mit 50 Filialen.

Wir wollen unseren großen Wettbewerbsvorteil deutlich herausstreichen: SIE – unsere Mitarbeiter!



... die Menschen machen den Unterschied!

Die angebotenen Fahrzeuge sind überall die gleichen, die Gebäude werden sich immer ähnlicher... neben der räumlichen Nähe, die für den einen oder anderen mitentscheidend sein mag, bleibt eigentlich nur eines: die Gewissheit, freundlich, hilfsbereit, kompetent und zuvorkommend beraten und bedient worden zu sein.

Deshalb steht und fällt der Erfolg eines Unternehmens mit unseren Mitarbeitern!

Unternehmensclaim

Aus diesem Grund wurde dieses stärkste und zugkräftigste Argument, zu uns zu kommen, besonders hervorgehoben und als unser aller Motto gesetzt.

Was für Audi „Vorsprung durch Technik“ und für ŠKODA „Simply clever“ ist, ist für Ramsperger Automobile „... die Menschen machen den Unterschied!“. Dieser Claim zielt seit 2007 unsere Anzeigen und Werbeauftritte und ist tief in unseren Köpfen verankert.

Open-Door-Mentalität

Der Geschäftsleitung ist es ein Anliegen, dass alle Mitarbeiter Spaß an ihrer Arbeit haben und stolz darauf sind, ein Mitglied des Ramsperger-Teams

zu sein. Daher hat der Geschäftsführer für Ihre Anliegen immer ein offenes Ohr, ob geschäftlich oder privat. Sie dürfen und sollen sich immer dann mit Problemen oder Fragen an ihn wenden, wenn Sie das Gefühl haben, dass dies sinnvoll oder notwendig ist. Erster Ansprechpartner wird im Normalfall zwar der direkte Vorgesetzte sein, der direkte Weg steht jedoch ausdrücklich immer offen.

Zu unserer Unternehmensführung gehört es in jedem Fall, dass Mitarbeitern, die in Not geraten sind oder ein Problem haben, mit vereinten Kräften und nach Möglichkeit geholfen wird. Bitte erwarten Sie jedoch nicht, dass alle Wünsche immer und sofort erfüllbar sind. Manche Anliegen oder Probleme sind jedoch sehr leicht zu lösen – wenn man sie nur kennt.

Umweltleitlinien

Unsere Autohausgruppe versteht sich als Teil des ökologischen und gesellschaftlichen Systems. Aus dieser Verantwortung heraus wird eine ganzheitliche, übergeordnete unternehmerische Verantwortung wahrgenommen, die sich in allen Aktivitäten des Automobilhandels und der Wartung und Reparatur von Kraftfahrzeugen manifestiert. Das Unternehmen setzt sich für die Schaffung in-



takter ökologischer und sozialer Lebensräume ein. Der Schutz der Umwelt wird nachhaltig, systematisch und langfristig betrieben.

Oberstes Ziel ist dabei die Minimierung von Umweltschwachstellen bei allen bestehenden und zukünftigen Aktivitäten sowie die Schonung der Ressourcen. Nachwachsende (regenerative) Stoffe werden gefördert und bevorzugt eingesetzt und eingekauft.

Es werden sowohl die direkten als auch die indirekten Umweltauswirkungen berücksichtigt und mit Hilfe eines kontinuierlichen Controlling-Systems gesteuert.

Die Anschaffung neuer Technologien wird immer auch unter dem Gesichtspunkt der langfristigen Nachhaltigkeit gesehen – der Anschaffungspreis ist nie das alleinige Kriterium, vielmehr werden die langfristigen Kosten für Betrieb und Umwelt quantifiziert.

Wir legen besonderen Wert auf das Angebot umweltfreundlicher Technologien, beraten unsere Kunden intensiv auch im Bereich alternativer Antriebe und leisten damit einen Beitrag zur Schonung fossiler Ressourcen. Bei unseren Re-

paraturmethoden verwenden wir jeweils die neuesten Technologien zur Vermeidung des Eintrags von chemischen Stoffen (klimaschädliche Gase, lösungsmittelhaltige Lacke) in die Umwelt.

Preisgestaltung

Wir bieten unsere Produkte und Dienstleistungen zu fairen Preisen an. Die Kalkulation erfolgt nach objektiven Richtlinien. Eine Billig-Preis-Politik zu Lasten der Produkt- und Reparaturqualität, der Mitarbeiter und des Kunden sowie letzten Endes der Umwelt lehnen wir ab. Die nachhaltige Lösung mit langer Lebensdauer ist für den Kunden und für die Umwelt die bessere Wahl vor der kurzlebigen Günstiglösung.

Kommunikationskultur

Wir pflegen den Dialog mit Mitarbeitern, Kunden und allen anderen gesellschaftlichen Gruppen. Das Unternehmen vertritt hier die Position der Wahrheit, Seriosität und Aufrichtigkeit. Über die Aktivitäten im Umweltschutz und Nachhaltigkeitsmanagement informieren wir umfassend.

Rechtliche Vorschriften

Wir legen Wert darauf, alle relevanten rechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

VON NEUIGKEITEN UND BUSCHTROMMELN... KOMMUNIKATION BEI RAMSPERGER

Als neuer Mitarbeiter müssen Sie sich sicherlich zunächst mit bekannten und unbekanntem Softwarelösungen auseinandersetzen. Ihre Kollegen und Schulungen helfen Ihnen aber dabei, sich schnell in die neuen Programme einzuarbeiten. Unser Ramsperger Intranet und ein Anwendungsportal bieten darüber hinaus die Möglichkeit, weitere Informationen und Funktionen zu erhalten – für einen unkomplizierten Einstieg und während Ihres gesamten Berufslebens bei Ramsperger Automobile.

KUNDENBINDUNG

Einer unserer obersten Grundsätze ist es, den Kunden langfristig zu begeistern. Wir wollen unsere Kunden ein Autofahrerleben lang begeistern – und diese Treue erlangt man durch reibungslose und professionelle Kundenbetreuung. Je mehr wir über den Kunden wissen, desto leichter ist es, ihm den bestmöglich auf ihn abgestimmten Service zu bieten.

Kundendaten

Das bedeutet für uns: Um möglichst gut auf die Wünsche unserer Kunden eingehen zu können, sammeln wir beispielsweise auch Vorlieben eines Kunden. Dazu gehört u.a., ob er sein Auto gewa-

schen haben möchte oder nicht, ob er als Dra- chenflieger auf ein Auto mit besonders großem Kofferraum angewiesen ist. Aber auch Hinweise darauf, dass es in der Vergangenheit zu Zahlungsschwierigkeiten gekommen ist, erleichtert uns intern die Betreuung des Kunden.

Daher ist es wichtig, alles Wissenswerte in unseren EDV-Systemen zu speichern und bei jedem Besuch zur individuellen Betreuung einzusetzen.

Wichtig sind folgende Daten, die bei jedem Besuch kurz zu prüfen und ggf. zu aktualisieren sind:

- Name und Adresse (Namensänderung, Heirat, Umzug etc.),
- Telefon- und/oder Handynummer,
- Geburtstag,
- E-Mail-Adresse (zur Versendung von Terminen etc. und des Newsletters – erst nach schriftlicher Einwilligung).
- Datenschutzerklärung (DE), die nicht älter als von Juni 2018 ist (neue DSGVO ab Mai 2018)

Die Datenschutzbestimmungen müssen unbedingt eingehalten werden!

+++ Weitere Infos dazu finden Sie im Kapitel Richtlinien >>> Datenschutz (S. 46). +++



Kundenbewertungen

Plattformen wie Proven Expert, Google, Facebook und mobile.de etc. bieten Kunden die Möglichkeit, Ihre Erfahrungen mit uns online zu teilen. Da sich mittlerweile viele Menschen im Netz vorab informieren, um eine (Produkt- und/oder Dienstleister) Wahl zu treffen, sind diese Bewertungen essentiell für uns.

Hierbei achtet Ramsperger stets auf eine zügige Reaktion, gleich ob auf positive oder negative Bewertungen. Grundsätzlich werden alle Plattformen durch die Marketing- und Verkaufs-Abteilungen betreut, die sich bei Bedarf mit dem jeweiligen Fachbereich oder Mitarbeiter abstimmen. Hier gilt: Sind äußerst kritische und negative Bewertungen online, bitte sofort die Geschäftsleitung informieren und eine mögliche Antwort abstimmen.

Kundenbeschwerden

Schriftliche Kundenbeschwerden sind sofort (innerhalb von 24 Stunden) an die Geschäftsleitung weiterzuleiten. Kundenbeschwerden sind ernst

zu nehmen! Reklamierende Kunden, denen man Beachtung geschenkt hat, sind nachher oft die treuesten Kunden. Abteilungsleiter und die betroffenen Mitarbeiter klären den Fall vorbehaltlos auf. Vertuschen und abwiegeln mag menschlich sein, bringt uns aber nicht weiter – schließlich wollen wir alle aus Fehlern lernen!

Die Beantwortung der schriftlichen Kundenbeschwerden erfolgt im Regelfall durch die Geschäftsleitung. Beantwortet der Abteilungsleiter die Beschwerde selbst, so ist der Antwortvorschlag vom Geschäftsführer freizugeben. Das Sekretariat verwaltet schriftlich eingegangene Kundenbeschwerden und deren Bearbeitung zentral.

Grundsatz: Kundenbeschwerden MÜSSEN beantwortet werden. Die Bearbeitungsdauer sollte dabei nur in Ausnahmefällen eine Woche überschreiten. Dann hat der Kunde aber unbedingt einen Zwischenbescheid zu erhalten.



INTERNE KOMMUNIKATION

Rundmails, Meetings und face-to-face

In fast allen Unternehmen werden Informationen und Gerüchte von den berühmten „Buschtrommeln“ weitverbreitet. Hier macht Ramsperger Automobile keine Ausnahme. Problematisch ist hier bekanntlich immer der Wahrheitsgehalt. Daher werden bei Ramsperger Automobile „Interne Mitteilungen“ per E-Mail an den Verteiler **alle@intern.net** verschickt, bei formelleren Mitteilungen erhalten Sie diese in ausgedruckter Form z.B. mit der Lohnabrechnung.

Grundsätzlich besitzt jeder Mitarbeiter, sowohl im Büro als auch in der Werkstatt und an allen Positionen des Unternehmens eine E-Mail-Adresse, die er regelmäßig abrufen sollte.

Personalien

„Personalien“ (wer kommt, wer geht?) sind erfahrungsgemäß für viele von besonderem Interesse.

Die Geschäftsleitung informiert hier regelmäßig per E-Mail. Diesbezügliche Informationen können erst dann verbreitet werden, wenn unterschriebene Verträge vorliegen. Außerdem muss auch häufig auf noch bestehende Arbeitsverhältnisse neuer Mitarbeiter Rücksicht genommen werden.

Darüber hinaus nutzen wir fast alle Möglichkeiten, miteinander zu kommunizieren. Das persönliche Gespräch, vor Ort- oder Online-Meetings, das Telefon, Fax, E-Mail und bedingt auch Messenger-Dienste wie WhatsApp. über das geschäftliche Mobiltelefon. Nur im Ausnahmefall sollten wir jedoch mit kleinen Zettelchen arbeiten, die gerne wie von Geisterhand verschwinden. Eine E-Mail wird nicht vom Wind weggetragen, fällt nicht auf den Boden – und man kann noch Wochen später nachvollziehen, wer wem wann welche Information hat zukommen lassen.

(Haus-) Post

Über die interne Hauspost können Unterlagen in dafür vorgesehenen, braunen Umschlägen, aber auch sämtliche Gegenstände an Kollegen intern versendet werden. Adressiert an Abteilung und Mitarbeiter hat jeder Betrieb eine Post-Stelle, bei der die Dinge abgelegt werden können. Der sogenannte „Pony-Express“ startet in der Kirchheimer Lenninger Str., fährt sämtliche Betriebe ab und liefert entsprechend aus.

Die tägliche externe Eingangspost wird in allen Betriebsstätten vom Betriebsleiter durchgesehen und anschließend über die Abteilungsleiter an die jeweiligen Empfänger verteilt. Grundsätzlich muss die Post schnellstmöglich bearbeitet bzw. geprüft werden, damit z. B. Rechnungen zeitnah bezahlt werden können.

Geschäftliches Mobiltelefon

Geschäftsleitung, Betriebsleiter, Service- und Verkaufsleiter als auch Verkäufer verfügen über ein dienstliches Handy.

Die Mobiltelefone dienen in erster Linie der Kommunikation mit dem Kunden sowie den Kollegen. Sie sollen sicherstellen, dass der Mitarbeiter auch dann für Kunden, Kollegen und Geschäftsleitung erreichbar ist, wenn er außer Haus ist. Grundsätzlich gilt, dass ein Mitarbeiter nach Feierabend oder im Urlaub nur aus wichtigem Grund angerufen werden darf. Um jedoch Vorgesetzten wie Kollegen aus einer vielleicht misslichen Lage zu helfen, bitten wir alle Handybesitzer, entweder das Handy eingeschaltet zu lassen oder die Mailbox täglich abzuhören und dann zurückzurufen.

Intranet und Anwendungsportal

Das Ramsperger Intranet erreichen Sie über Ihren Internet-Browser unter **<http://ra-intranet/>**.

Das Intranet ist firmenintern und kann nicht öffentlich eingesehen werden. Hier können Sie sich über interne Ansprechpartner, Rahmenbedingungen zur Dienstwagenordnung, Konditionen für Dienstkleidung und alle Themen rund um das Arbeiten bei Ramsperger informieren. Infos zu Mitarbeiter-Vorteilen und Konditionen, sämtliche Neuigkeiten, Dokumente und Formulare, wie u.a. Anleitungen, Handbücher, unsere Telefonliste und das Urlaubsantragsformular sind hinterlegt und können bei Bedarf heruntergeladen, bearbeitet und/oder ausgedruckt werden.

Im Ramsperger Anwendungsportal werden sämtliche Händlerportale und Plattformen gelistet, so dass Sie einen schnellen und problemlosen Zugriff haben.



Bei technischen Fragen und Schwierigkeiten steht Ihnen das Ticket-System der EDV zur Verfügung, die sich schnellstmöglich bei Ihnen meldet und sich um Ihr Anliegen kümmert.

Doch auch der Spaß kommt nicht zu kurz: Im Ramsperger-Intranet finden Sie auch Infos zu internen Events und Fotos der verschiedensten Mitarbeiter-Veranstaltungen, wie z.B. Grillfeste, Motorradtouren oder Weihnachtsfeiern!

+++ Besuchen Sie das Intranet regelmäßig, um stets mit den relevantesten Informationen versorgt zu sein! +++

Ideen- und Kummerkasten

Die Meinung eines jeden ist uns sehr wichtig. Sollten Sie Ideen, Wünsche oder konstruktive Kritik äußern wollen, steht Ihnen dazu unser Kummerkasten im Intranet zu Verfügung. Hier können Sie bewusst mit Absender oder anonym direkt an die Geschäftsleitung kommunizieren.



Suchen Sie, je nach Thematik, jedoch vorerst das persönliche Gespräch zu Ihrem direkten Vorgesetzten.

Auch ist jeder Mitarbeiter angetrieben, aktiv am Erfolg von Ramsperger Automobile mitzuarbeiten und sich Gedanken über seinen Arbeitsplatz und das Unternehmen zu machen.

Deshalb ist jedes Mitglied unseres Teams aufgefordert, Vorschläge in Sachen Innovation und Kostenersparnis abzugeben.

Dies gilt auch und in besonderem Maße für neue und/oder junge Mitarbeiter. Wer von einem anderen Unternehmen kommt, sieht Mängel oder Schwachpunkte vielleicht viel eher als derjenige, der seinen Job seit Jahrzehnten macht.

Klar: Nicht jeder Änderungswunsch und neue Vorschlag stellt Bewährtes in den Schatten. Aber nur am Althergebrachten festzuhalten, ist sicher nicht der richtige Weg.

Wir sind deshalb darauf angewiesen, uns selbst ständig zu überprüfen, nehmen neue Anregungen dankbar auf und setzen uns kritisch mit ihnen auseinander. Alle Abteilungsleiter nehmen hierbei neue Ideen von Mitarbeitern auf und diskutieren sie im Team. Vor- und Nachteile der alten und der neuen Lösung werden gegenübergestellt und sorgfältig abgewogen. Im Zweifel probiert man vielleicht einfach einmal etwas Neues aus!

Findet ein Mitarbeiter beim Vorgesetzten kein Gehör, ist aber von seiner Idee weiterhin überzeugt, so sollte er diese unbedingt der Geschäftsleitung vorstellen. Die Geschäftsleitung verpflichtet sich hiermit, ALLE Vorschläge von Mitarbeitern eingehend zu prüfen und den Mitarbeiter über das Ergebnis der Prüfung zu unterrichten. Ihre Idee können Sie direkt im Intranet an die Geschäftsleitung senden.

EXTERNE KOMMUNIKATION

Telefon

Meldung am Telefon

Es muss selbstverständlich sein, dass man sich im Betrieb weder „mit vollem Mund“, noch lediglich mit dem eigenen Familiennamen oder gar nur mit „Ja?“ meldet. Die Mindestformel ist „Guten Tag! Ramsperger Automobile (Audi...), Sie sprechen mit Max Muster“. Schön wäre dann noch ein „Was kann ich für Sie tun?“, das zumindest an allen Infos Pflicht ist.

Bitte beachten Sie dies bei ALLEN externen Gesprächen!

Im Zweifelsfall auch bei internen – Sie wissen nie, ob der Kollege tatsächlich selbst dran ist oder ein Kunde durchgestellt wurde.

Erreichbarkeit + zuverlässiger Rückruf

Wenn sich ein Mitarbeiter in einem Kundengespräch oder einer Besprechung befindet bzw. außer Haus ist, müssen die Telefone für eingehende Gespräche entweder zu einem Kollegen, auf die Zentrale oder auf die Mailbox umgeleitet werden. Nach Rückkehr des Mitarbeiters muss die Mailbox abgehört und die Nachrichten abgearbeitet werden.

Das Telefon darf nicht an einem Ort liegen, an dem es von niemanden gehört wird – dies hinterlässt frustrierte Kunden. Wenn Rückrufbitten über die Zentrale eingehen, der gewünschte Mitarbeiter aber nicht direkt erreichbar ist, muss eine Info per E-Mail an den Kollegen erfolgen. Für diesen gilt dann das oben Gesagte zum Thema „zuverlässiger Rückruf“.

Nimmt die Zentrale den Anruf entgegen, so sollen Service-Mitarbeiter Rückrufbitten grundsätzlich per E-Mail an den jeweiligen Mitarbeiter übermitteln. Zettel können verloren gehen, mündliche Zurufe vergessen werden.

Damit sich der Angerufene vorbereiten kann, sollte in dieser E-Mail folgendes festgehalten werden: Name und Telefonnummer des Anrufenden, sein Anliegen und die Uhrzeit des Anrufs. Perfekt wäre noch die Angabe, wann der Anrufer am besten erreichbar ist.

Vermittlung an Kollegen

Werden Anrufe weiterverbunden, so ist grundsätzlich nicht einfach aufzulegen, sondern zunächst der Kollege zu informieren, wer in der Leitung ist, und sicherzustellen, dass der Kunde dort ankommt, wo er hinmöchte. Ausnahme: Wenn an der Info alle Telefonapparate gleichzeitig klingeln, geht Schnelligkeit vor Perfektion.



Umleitungen

Neben der im Telefon integrierten Mailbox nutzen viele von Ihnen die Telefonumleitung auf die Zentrale/Info des jeweiligen Betriebes. Dies kann durchaus sinnvoll sein, wenn man in einer wichtigen Besprechung nicht gestört werden möchte oder kurz außer Haus ist.

Umleitungen, die jedoch den lieben langen Tag und sieben Tage die Woche geschaltet sind, verärgern den Anrufenden und belasten unnötig die Zentrale. Wer ohne triftigen Grund die Umleitung einstellt, ist außerdem nicht ungestört, da der Anruf von der Zentrale ja wieder an ihn zurückgeleitet wird. Des Weiteren wird die hausinterne Kommunikation unnötig behindert und ausgebremst.

Bitte achten Sie darauf, die Umleitung nur, wie eingangs beschrieben, in begründeten Ausnahmefällen einzusetzen. Auch „Ping-Pong-Umleitungen“ sollten vermieden werden, prüfen Sie also stets, ob der Kollege, auf den Sie umleiten, nicht selbst auf Sie umgestellt hat.

Newsletter abonnieren

Mailbox

Die Mailbox jedes dienstlichen Telefons ist einzurichten und auch zu nutzen. Bei der Einrichtung ist auf eine freundliche, sympathische und professionelle Ansage zu achten.

Die Mailboxansagen, die von den Providern zur Verfügung gestellt werden, sind für die Diensthandys explizit NICHT zu nutzen.

Newsletter und Infomailings

Ramsperger Automobile sendet in unregelmäßigen Abständen einen Newsletter an

- Kunden,
- Interessenten,
- Firmen, bei denen wir Kunde sind, und
- Mitarbeiter.

Dieser Newsletter soll aber nicht nur über aktuelle Angebote und Aktionen unseres Hauses oder Veranstaltungen informieren, sondern auch z. B. über

gewonnene Tests in der Fachpresse oder Modellneuheiten bei unseren Marken sowie über allerlei Nützliches rund ums Auto. Auch Infos ohne kommerziellen Hintergrund (z. B. „Warnweste in Italien jetzt Pflicht“) etc. werden hier zusammengetragen. Der Empfänger soll einen echten Nutzen haben.

Des Weiteren erhalten Kunden E-Mailings- und Postmailings über unsere Händler-Marketingsysteme, zu Themen aus dem Service und Verkauf.

Soziale Medien

Wir befinden uns mitten im digitalen Wandel, das Internet und Social Media sind allgegenwärtig und längst ein etablierter Bestandteil der modernen Welt. Social Media dient zur Kundenbindung, zur öffentlichen Wahrnehmung und zum Imagegewinn. Des Weiteren steigt die regionale aber auch überregionale Bekanntheit eines Unternehmens.

Nicht mehr nur junge Leute greifen im Umgang mit Unternehmen und Dienstleistern auf diese Funktionen zurück. Informationsrecherche zum Anbieter oder Arbeitgeber auf Facebook, im Web und bei Bewertungsportalen, SMS oder mobiler Anruf für Ferndiagnosen bei Problemen mit dem Auto – nur ein kleiner Ausschnitt dessen, was heute in Deutschland Realität ist. Und schon heute ist absehbar, dass in wenigen Jahren Autos einen Teil dieser Aufgaben selbst übernehmen werden.

Ramsperger Automobile ist sich der Notwendigkeit eines digitalen Auftritts bewusst. Mit Auftritten in sozialen Medien und im Web sollen Beziehungen zu Kunden, Mitarbeitern und Interessenten aufgebaut und intensiviert werden.



Im Rahmen des Verkaufs und der Bewerbung von Fahrzeugen gibt es allerdings spezifische, rechtliche Rahmenbedingungen zu beachten, die selbstverständlich auch in den sozialen Medien umzusetzen sind.

So gilt seit vielen Jahren im Bereich der Bewerbung des Verkaufs von Automobilen die Verordnung über Verbraucherinformationen zu Kraftstoffverbrauch und CO₂-Emission neuer Personenkraftwagen (PKW-Energieverbrauchskennzeichnungs-Verordnung (PKW-EnVKV)), die es Verbrauchern ermöglichen sollen, den Kraftstoffverbrauch sowie die CO₂-Emission neuer Personenkraftfahrzeuge direkt zu vergleichen.

Hier gab es bereits mehrfach Abmahnungen, Klagen und Gerichtsurteile; die „Deutsche Umwelthilfe“ und andere Abmahnvereine suchen aktiv nach Verstößen, um Seitenbetreiber abzumahnern.

Deswegen bitten wir Sie nie ‚im Namen von Ramsperger‘ Beiträge OHNE korrekte Kennzeichnungen zu veröffentlichen.

+++ Verlinkungen zu Plattformen, auf denen wir vertreten sind, finden Sie auf unserer Website und im Ramsperger Intranet. +++



DAS ARBEITEN BEI RAMSPERGER AUTOMOBILE

KLEIDERORDNUNG & HYGIENE

Dresscode

Unsere Mitarbeiter sind grundsätzlich klassisch-elegant gekleidet. Mitarbeiter mit Kundenkontakt tragen Ramsperger Dienstkleidung in Form von Blusen und Hemden. Auf schlichte Schuhe ist zu achten. Kurze Hosen, bauchfreie T-Shirts oder Pullover, ungepflegte Turnschuhe, verwaschene Jeans und beschädigte Kleidung sind grundsätzlich tabu. Jeder Mitarbeiter achtet darauf, dass seine Kleidung sauber und unbeschädigt ist, die eigene Körperhygiene ist selbstverständlich.

Passiert es, dass ein Kollege unangenehme Gerüche (z.B. Schweiß, Knoblauch etc.) oder zu intensive Düfte (z.B. Parfüm, Deodorant) versprüht, machen ihn seine Kollegen darauf bitte freundlich aufmerksam.

Halten Sie sich immer vor Augen, dass Sie unser Haus repräsentieren!

Schmuck und Tattoos

Auch in einer zunehmend liberaler werdenden Gesellschaft stören sich auch heute noch einige Kunden an zu auffälligen Piercings und extrovertierten Tattoos. Wir bitten Sie daher sichtbaren Körperschmuck möglichst zu verdecken oder, wenn

möglich, während der Arbeitszeit abzunehmen. Bei eventuellen Unsicherheiten, der Kleidung und des Auftretens betreffend, stehen Ihnen selbstverständlich die Abteilungsleiter sowie die Geschäftsführung hilfebereit zur Seite.

DIENSTKLEIDUNG

Corporate Fashion

Corporate Fashion ist mehr als nur einheitliche Kleidung und das Unternehmenslogo auf der Brust. Sie ist gelebte Unternehmenskultur. Sie macht aus uns allen ein sichtbares Team, vermittelt extern Professionalität und stärkt intern den Zusammenhalt.

Zum einen sollen Mitarbeiter für den Kunden immer und in jeder Situation leicht zu erkennen sein. Das schafft Klarheit und ein Gefühl von Transparenz. Im besten Falle sorgt ein gelungenes Corporate Identity sogar dafür, dass Kunden gewisse Farbkombinationen automatisch mit unserem Unternehmen assoziieren.

Um ein einheitliches Erscheinungsbild und ein professionelles Auftreten zu gewährleisten, erhalten alle Mitarbeiter, die nicht nur ausnahmsweise, sondern regelmäßig im Kundenkontakt stehen, Dienstkleidung, die mit Ramsperger-Logo bestickt ist. Alle CI-Stücke sind entweder am Kragen, an der

Brust und/oder am Rücken mit Ramsperger-Logo versehen. Für ein kundenfreundliches Auftreten trägt jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt des Weiteren ein Namensschild.

Kostenbeteiligung

Je nach Tätigkeitsfeld wird Ihre Dienstkleidung seitens Ramsperger gestellt oder bezuschusst.

+++ Details zur Ausführung, Bemusterung, Bestellung und genaue Konditionen finden Sie unter Dienstkleidung im Intranet. +++

ARBEITSPLATZ

Arbeitsequipment

Mit welchem Equipment Ihr Arbeitsplatz ausgestattet ist, hängt von Ihrer Tätigkeit (Büro, Info, Werkstatt) ab.

Sollten Ihnen benötigte Arbeitsmaterialien fehlen oder defekt sein, wenden Sie sich bitte stets an Ihren direkten Vorgesetzten. Dieser veranlasst dann die Beschaffung bzw. den Austausch und gibt nach eigener Freigabe Ihr Anliegen an den internen Ansprechpartner weiter.

+++ Alle internen Ansprechpartner finden Sie im Intranet. +++

Parken

Grundsätzlich steht im umliegenden, angrenzenden Wohn- und/oder Industriegebiet Stellfläche zum Parken zur Verfügung. Parkplätze auf dem Betriebsgelände dürfen nicht für Privatfahrzeuge genutzt werden, es sei denn, diese haben einen Werkstatttermin.



[VW Gebrauchtwagen](#) | [VW Nutzfahrzeuge](#) | [Karosserie & Lack](#)

Für die Mitarbeiter der Betriebe in der Kirchheimer Lenninger Str. stehen Stellplätze auf dem Gelände der Fa. Mosolf in der Faberstr. von Montag bis Freitag jeweils von 6:30 Uhr bis 18:30 Uhr zur Verfügung.

Ordnung und Sauberkeit

Für jeden Mitarbeiter ist es eine Selbstverständlichkeit, seinen Arbeitsplatz in Ordnung zu halten. Das bedeutet neben einem insgesamt ordentlichen Bild auch, dass jeder darauf achtet, dass keine leeren Flaschen, Essensreste in den Schränken und Schubladen herumstehen.

Gleiches gilt für die Sozial- und Waschräume. Wer die Küche benutzt, reinigt diese wieder – auch und gerade die Mikrowelle und die Kaffeemaschine. Weiterhin bitten wir jeden Mitarbeiter, mit offenen Augen durch den Betrieb zu gehen und, sofern ihm etwas auffällt, sich darum zu kümmern.

Falls dies nicht möglich ist, bitte zunächst den Hygiene- und Sauberkeitsbeauftragten, den es in jedem Betrieb gibt, informieren.

Alternativ können Sie einfach eine E-Mail an die Betriebs- oder Geschäftsleitung senden.

Abfalltrennung- und Entsorgung

Als nachhaltiges und verantwortungsbewusstes Unternehmen trennen wir unseren Müll. In Ihren Papierkorb unter Ihrem Schreibtisch entsorgen Sie lediglich Papier, alle weiteren Materialien werden in der Teeküche sortiert.

Was gehört wohin:

- Papierkorb unter dem Schreibtisch: Papiermüll
- Aktenvernichter oder Reißwolf-Container: Dokumente, sämtliche Unterlagen mit personenrelevanten und sensiblen Daten
- Gelber Sack: Plastikfolien, Plastikverpackungen etc.
- Biomüll: Organisches (Obst- und Essensreste, Kaffeefilter etc.)
- Restmüll: Alles andere
- Sondermüll (Batterien etc.): Abgabe bei Teiledienst
- Defekte Geräte + Datenträger (USB-Sticks, CDs etc.): Abgabe bei EDV
- Leere Druckerpatronen: Werden zentral gesammelt und an den Dienstleister zurückgeschickt
- Für Werkstatt-Reststoffe gibt es Spezialcontainer: Ihr Werkstattmeister informiert Sie gerne.

Verlassen des Arbeitsplatzes

Während der Arbeitszeit

Bei Verlassen des Arbeitsplatzes ist der PC stets zu sperren, vertrauliche Daten dürfen nicht frei herumliegen. Bitte beachten Sie hierzu die strikten gesetzlichen Regelungen zum Thema Datenschutz im Kapitel „Richtlinien >>> Datenschutz“.

Feierabend

Wer seinen Arbeitsplatz verlässt, stellt sicher, dass dieser ordentlich und sauber ist sowie der PC ausgeschaltet ist. Alle Fenster müssen geschlossen und Heizkörper gedrosselt werden.

Der Abteilungsleiter oder der von ihm ernannte Vertreter stellt sicher, dass bei Verlassen der Abteilung alle abzuschließenden Türen auch tatsächlich abgeschlossen sind und ggf. die Alarmanlage aktiviert ist.

Feuerwehrmitglieder

Ramsperger Automobile sieht die große gesellschaftliche Verantwortung, die unsere Feuerwehrleute tragen.

Da sich zahlreiche Mitarbeiter in den Feuerwehren engagieren und deshalb zu Einsätzen gerufen werden können, stellen wir diese Mitarbeiter – falls möglich – von der Arbeitsleistung frei. Bevor Sie Ihren Arbeitsplatz verlassen, müssen Sie jedoch zwingend Ihren Vorgesetzten kontaktieren und die Genehmigung einholen. Diese wird erteilt, wenn nicht dringende betriebliche Erfordernisse dagegenstehen.

Erledigungen und private Belange

Private Dinge müssen im Regelfall während der Freizeit erledigt werden. Trotzdem kann es



Situationen geben, wo dies nicht möglich ist. Je nach Dauer kann es sinnvoll sein, hierfür Urlaub einzureichen oder Überstunden abzubauen. In jedem Fall muss zuvor der Vorgesetzte informiert und sein Einverständnis eingeholt werden.

Für Arztbesuche gilt die gleiche Regelung – sie sind in die Freizeit zu legen. Einzige Ausnahme: Wenn kein Arzttermin außerhalb der Arbeitszeit möglich ist, kann nach Vorlage einer Bescheinigung des Arztes die Genehmigung zum Arztbesuch während der Arbeitszeit erteilt werden.

ZUGÄNGE & GERÄTENUTZUNG

Arbeitsbereiche und Passwörter

Mitarbeiter, die an und mit einem Computer arbeiten, erhalten hierfür persönliche Benutzerdaten. Für sämtliche Programme und Systeme, mit denen gearbeitet wird, werden Ihnen Zugangsdaten in Form von Benutzername und Passwort zur Verfügung gestellt, Passwörter sind selbst zu verwalten.

Die Weitergabe an Dritte ist nicht erlaubt. Es dürfen keine fremden Programme oder Dateien auf die Festplatte kopiert oder über externe Datenträger oder das Internet auf dem Rechner installiert und/oder eingesetzt werden.

Die Installation von weiteren Browsern und diversen Computerprogrammen werden von der EDV administrativ verwaltet. Downloads in Eigenregie lassen die Rechner zwar zu, eine Installation ist jedoch nur durch Administratoren möglich und erlaubt.

Die installierten Virenschutzprogramme werden zentral in der EDV geregelt, verwaltet und sind zu nutzen. Sofern der Verdacht eines Virenbefalls besteht, ist unverzüglich die IT-Administration zu informieren.

Internet und Corporate E-Mail

Die firmeninternen Computer haben Internetzugang, Webbrowser zur Nutzung sind vorinstalliert, über die im Rahmen der eigenen Tätigkeiten

und für Recherchen gesurft werden kann. Bei der Nutzung des Internets ist ausschließlich die Nutzung der von uns installierten Software gestattet. Die eigenmächtige Installation von Software ist, wie oben beschrieben, ausdrücklich untersagt.

Es ist verboten, Internetseiten mit rassistischem, pornografischem, beleidigendem, drohendem oder sonst gegen geltendes Recht verstoßendem Inhalt von einem dienstlichen Rechner aufzurufen.

Jeder Mitarbeiter, ob im Büro, in der Werkstatt oder an anderer Position tätig, erhält seitens unserer EDV-Abteilung einen E-Mail-Account und eine firmeneinheitliche E-Mail-Adresse (vorname.nachname@ramsperger-automobile.de), die der externen und internen, geschäftlichen Kommunikation dient.

Über ein Mail- und Groupware-System ist bei Bedarf auch ein Zugriff von externen Geräten möglich. Wenden Sie sich hierzu bei Fragen bitte direkt an die EDV-Abteilung.

Private Nutzung

Die private Internetnutzung und das Versenden von E-Mails von dienstlichen E-Mail-Accounts sind ausdrücklich untersagt.

Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, Datenschutzmaßnahmen zu ergreifen und durchzuführen, die wiederum Einfluss auf Ihre Privatsphäre haben. Die nachfolgenden Regelungen sind durch das Datenschutzgesetz notwendig, das drakonische Strafen vorsieht, wenn wir nicht wie nachfolgend beschrieben handeln und es dadurch zu Problemen kommt.

Private Internetnutzung vom Firmenrechner

Wer die private Internetnutzung am Firmenrechner genehmigt, wird dem Gesetz nach zum „Tele-diensteanbieter“. Das heißt, das Unternehmen würde für das haften, was ein Mitarbeiter privat ins Internet stellt. Dies kann und will Ramsperger Automobile nicht leisten. Daher ist die private Internetnutzung per se verboten.

Hinzu kommt, dass die Einhaltung dieses Verbots auch kontrolliert werden muss. Wir lassen daher nunmehr durch unsere Firewall alle besuchten Internetseiten protokollieren und sind verpflichtet, stichprobenhaft und regelmäßig zu überprüfen, ob – und durch wen – eindeutig private Accounts besucht werden. Weiterhin fordert der Gesetzgeber, dass Verstöße sanktioniert werden.

Wir sind berechtigt, jede Nutzung des Internets für einen Zeitraum von einem Jahr zu speichern, um die Einhaltung der obigen Bestimmungen an Hand der gespeicherten Daten zu überprüfen. Wir bedauern, hier aufgrund gesetzlicher Vorgaben zu einer engen Auslegung verpflichtet zu sein, bitten Sie jedoch dringend, sich an die Vorgaben zu halten.

Private Nutzung vom Firmen-E-Mail-Account

Alle Emails, die von unseren Firmen-Accounts aus versendet werden, müssen von uns zwingend archiviert werden. Da es sich aufgrund des Verbots um rein geschäftliche E-Mails ohne private Inhalte handelt, dürfen – und werden – wir diese auch stichprobenhaft einsehen.

Wer also – entgegen des ausdrücklich ausgesprochenen Verbots – Mails mit privatem Inhalt vom Firmen-Account verschickt, kann sich im Nachhi-

nein nicht darauf berufen, dass diese Mails dem besonderen Schutz der Privatsphäre unterliegen und nicht eingesehen und/oder archiviert werden dürfen. Der Gesetzgeber verpflichtet uns, empfangene Handelsbriefe sowie Wiedergaben der ab-gesandten Handelsbriefe für einen Zeitraum von sechs Jahren aufzubewahren.

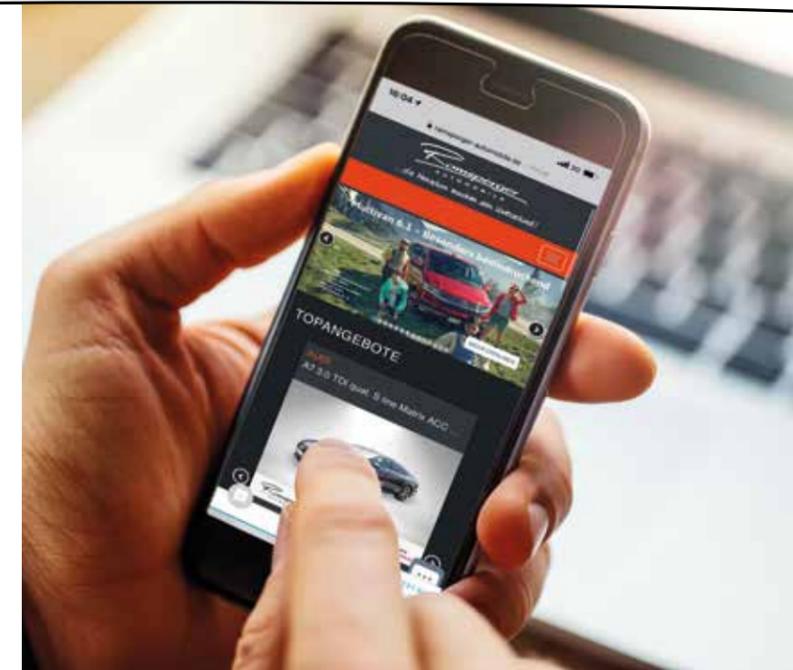
Zu diesen Handelsbriefen zählen auch E-Mails. Wir sind daher berechtigt und verpflichtet, jede Nutzung des E-Mail-Systems für einen Zeitraum von sechs Jahren zu speichern, um unseren gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen. Daher dürfen Sie nur geschäftliche E-Mails von Ihrem dienstlichen E-Mail-Account versenden.

Private Nutzung von Betriebsinventar

Es ist nicht gestattet, von den Geschäftsapparaten private Anrufe zu tätigen; dies gilt selbstverständlich nicht für Notfälle. Diese Gespräche bitte so kurz wie möglich halten, damit unsere Amtsleitungen unseren Kunden zur Verfügung stehen. Auch der private Gebrauch von betriebseigenen Geräten wie Fax, Kopierer, Drucker, Werkzeug etc. ist ohne ausdrückliche Genehmigung des Vorgesetzten oder der Geschäftsleitung grundsätzlich untersagt. Generell empfiehlt es sich, im Zweifelsfall den Vorgesetzten offen zu informieren.

Mobiltelefon

Es ist nicht gestattet, mit dem privaten Mobiltelefon während der Arbeitszeit zu telefonieren, zu surfen oder zu chatten. Am Besten sollte das private Handy während der Arbeitszeit ausgeschaltet oder in den Flugmodus gesetzt werden. Um in Notfällen (als Feuerwehrmitglied oder für Kinder, Kita, pflegebedürftige Angehörige o.ä.) erreichbar zu sein, kann es alternativ auf „lautlos“ gesetzt werden.



Musik

Aufgrund der immensen Kosten für GEMA-Gebühren verzichten wir auf das Hören von Musik (auch Webradio) am Arbeitsplatz. Bitte bringen Sie keine Radios mit und achten Sie darauf, dass insbesondere im Kundenbereich keine GEMA-pflichtige Musik läuft. Die GEMA-Kontrolleure kommen häufig und unangekündigt.

Die Autoradios in den Kundenfahrzeugen dürfen nicht verstellt werden.

VOM GEHALT & BEGLEITEN... ODER VON URLAUB UND VON ZEITEN

VERGÜTUNG & ENTWICKLUNG

Gehalt

Die Durchführung der Gehaltszahlung erfolgt stets zum Ende jedes Monats auf Ihr bei uns hinterlegtes Konto, und zwar seit Jahrzehnten immer pünktlich. Die Gehaltsabrechnung wird Ihnen persönlich übergeben oder – bei Abwesenheit – postalisch zugeschickt.

Bei Fragen oder Diskrepanzen in Ihrer Lohnabrechnung steht Ihnen jederzeit unser Lohnbüro unter lohnbuero@ramsperger-automobile.de zur Verfügung.

Innovativlohn

Bei Ramsperger Automobile gibt es ein Innovativlohnkonzept, das jedem Mitarbeiter nach Ablauf des ersten Jahres angeboten werden kann. Unser gemeinsames Ziel bei diesem Konzept ist „mehr Netto vom Brutto“.

Dabei erhalten Sie eine Vielzahl von Vergünstigungen, die es so nur bei Ramsperger gibt:

- Ramsperger Mitarbeitercard mit monatlichem Netto-Zuschuss
- Business-Bike – vergünstigter Fahrradkauf vom Bruttolohn
- Zuschuss zu Internet und Handy

- Ramsperger Werbezuschlag
- Ramsperger Unfallversicherung
- Ramsperger Betriebsrente

Wir erklären Ihnen gerne das Konzept.

Orientierungsgespräch

In einem jährlichen Orientierungsgespräch zwischen Vorgesetzten mit seinem Mitarbeiter ein, in dem die Beurteilung des Geleisteten und die Vereinbarung neuer Ziele im Vordergrund stehen.

Ein offenes Gespräch sorgt dabei für ein besseres gegenseitiges Verständnis! Der Termin sollte Ihnen rechtzeitig mitgeteilt werden, damit Sie sich Gedanken machen und sich vorbereiten können. Alles Wissenswerte rund um das Mitarbeiter-Orientierungsgespräch geht aus einer gesonderten Broschüre hervor.

Dieser Leitfaden ist nicht nur dazu da, Sie über Sinn und Zweck des Orientierungsgesprächs zu informieren, sondern soll Ihnen auch die Möglichkeit geben, sich selbst vorzubereiten. Füllen Sie doch mal einen Bogen probeweise selbst aus! Wie sehen Sie sich? Welche Ideen haben Sie für Ihre Stelle, Ihre Position? Wie sehen Sie die Potentiale für das kommende Jahr?



Training und Weiterbildung

Wir wollen, dass Sie Ihren Job optimal erledigen können. Deshalb ist Weiterbildung über das Schulungs- und Seminarangebot unserer Hersteller unabdingbar für die eigene Entwicklung. Bitte besprechen Sie Ihre Wünsche und Vorstellungen mit Ihrem Vorgesetzten, zum Beispiel beim Orientierungsgespräch. Wenn Sie ein Seminar besuchen möchten, sprechen Sie bitte ebenfalls Ihren Vorgesetzten darauf an.

DATEN & FAKTEN

Mitarbeiterdaten

Änderungen der persönlichen Daten, z. B. bei Umzug, Heirat, Geburten etc. werden bitte unverzüglich der Personalabteilung mitgeteilt.

Arbeitszeit und Pünktlichkeit

Die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit ist in Abstimmung mit den Kollegen und dem Vorgesetzten einzuteilen. Wichtig hierbei ist, dass die Abteilun-

gen je nach Kundenaufkommen stets ausreichend besetzt sind. Hier müssen dann persönliche Wünsche auch einmal zurückstehen – auch wenn wir stets versuchen, jedem Mitarbeiter möglichst entgegenzukommen. Grundsätzlich ist eine Abstimmung im Team unabdingbar, individuelle Regelungen können nur getroffen werden, wenn das Team nicht darunter leidet.

In einigen Abteilungen wie z.B. Service arbeiten wir mit einem Zeiterfassungssystem, welches nur von dem jeweiligen Mitarbeiter selbst täglich bei Arbeitsbeginn und Arbeitsende zu bedienen ist. Sofern sich ein Mitarbeiter nicht an diese Anweisung hält, muss mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen gerechnet werden.

Termine und Besprechungen

Zeitkultur ist bei uns ein Muss! Kundentermine oder interne Besprechungen beginnen pünktlich. Wer durch unverhofft eintreffende Situationen oder Kunden verhindert ist, sagt bitte Bescheid



reichbar sein, ist die Personalabteilung sowie ein Kollege in der Abteilung zu kontaktieren. Ist telefonisch niemand erreichbar, erfolgt die Abmeldung bitte unverzüglich per E-Mail, per WhatsApp oder SMS. In diesem Zusammenhang ist auch auf dringende noch zu erledigende Arbeiten oder Termine hinzuweisen.

Spätestens am dritten Tag der Erkrankung muss die ärztliche Krankmeldung vorgelegt werden. Das heißt, wenn es Ihnen nach zwei Tagen noch nicht besser geht, sprechen Sie mit Ihrem Hausarzt. Bitte halten Sie uns auf dem Laufenden, wie es Ihnen geht und bis wann Sie wieder zurückkommen werden.



und informiert Kollegen oder betroffene Personen rechtzeitig. Besprechungseinladungen-, ab- oder zusagen erfolgen über Outlook, ein teilnehmender Mitarbeiter führt idealerweise Protokoll. Die Protokolle sind an die Teilnehmer, in Kopie an die Geschäftsleitung zu mailen und für die ISO abzulegen.

Pausen

Es ist wichtig, dass Sie die Pausenzeiten einhalten. So muss die Mittagspause nach gesetzlicher Vorschrift eine halbe Stunde betragen. Ob Sie dafür den zur Verfügung gestellten Pausenraum nutzen, in die Stadt oder nach Hause gehen, bleibt natürlich Ihnen überlassen. Nur am Arbeitsplatz sollte nicht gegessen werden, an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt ist Essen ein No-Go!

Krankmeldung

Wenn Sie sich morgens bei Arbeitsbeginn so krank fühlen, dass an Arbeit nicht zu denken ist, so informieren Sie bitte sofort telefonisch Ihren direkten Vorgesetzten. Sollte dieser nicht er-

Unfall

Erleiden Sie einen Unfall, haben Sie dies unverzüglich mitzuteilen oder mitteilen zu lassen. Dem Vorgesetzten ist unaufgefordert ein Arztzeugnis einzureichen, wenn eine daraus resultierende Krankheit oder der Unfall eine Arbeitsabwesenheit von mehr als drei Tagen zur Folge hat.

+++ Weitere Infos finden Sie im Kapitel **Richtlinien >>> Verhaltens- & Meldevorgaben (S. 44)**. +++

Urlaub

Die Anzahl der Urlaubstage ist im Arbeitsvertrag festgehalten. Der Urlaubsanspruch im laufenden Jahr muss spätestens bis 31. März des Folgejahres genommen werden. Urlaubstage, die bis zu diesem Zeitpunkt nicht genommen wurden, verfallen.

Bitte planen Sie also die „schönste Zeit des Jahres“ rechtzeitig unter Miteinbeziehung des Abteilungsleiters und der Kollegen.

In der Haupturlaubszeit (Pfingst- und Sommerferien) sind maximal 15 Arbeitstage als Urlaub einzuplanen, damit auch andere Mitarbeiter in dieser Zeit Urlaub nehmen können. Mitarbeiter mit schulpflichtigen Kindern haben Vorrang, prinzipiell sollten jedoch alle Belange der Mitarbeiter Berücksichtigung finden und in den Abteilungen Kompromisse angestrebt werden. Die Beantragung und Genehmigung erfolgt über auf dem Zentralserver abgelegte Formulare. Abteilungsleiter senden auf jeden Fall noch zusätzlich ihre Urlaube als Terminserie an die Geschäftsleitung.

Alle Mitarbeiter, die im Team arbeiten, sprechen im Vorfeld (also vor Beantragung) die Urlaubspläne mit den Teamkollegen durch. Diese dokumentieren ihre Kenntnisnahme und ihr Einverständnis durch Unterschrift. Dadurch wird sichergestellt, dass für den entsprechenden Zeitraum kein anderer Mitarbeiter Urlaub anmelden wird und dass alle Planungen für die Abwesenheit des betreffenden Kollegen rechtzeitig in die Wege zu leiten sind.

An den Feiertagen 24.12. und 31.12. ist unser Betrieb geschlossen. Bitte bedenken Sie bei der Urlaubsjahresplanung, dass Sie diese Tage jeweils als Urlaubstag angerechnet bekommen.

Urlaub muss grundsätzlich vor Antritt vom Vorgesetzten schriftlich genehmigt werden. Außerdem muss der Mitarbeiter alle noch offenen Geschäftsfälle an seinen Vertreter übergeben und diese erläutern. Einfaches Liegenlassen ist unkollegial und imageschädlich, denn im Regelfall werden Kundenbelange vernachlässigt.

Es besteht zwar keine Verpflichtung, während des Urlaubs auf dem Handy erreichbar zu sein. Das Handy mit aktivierter Mailbox aber einmal täglich abzufragen, kann den Kollegen, die die Aufgaben des in Urlaub befindlichen Mitarbeiters übernehmen, die Bearbeitung sehr erleichtern. Andererseits ist jedoch in jedem Fall darauf zu achten, nur im wirklichen Notfall im Urlaub gestört wird. Diese Regelung erfordert beiderseitige Fairness.

MITARBEITER-VORTEILE

ETWAS VON BENEFITS UND KONDITIONEN... EIN TEIL VON RAMSPERGER ZU SEIN LOHNT SICH!

Bei Ramsperger zu arbeiten, hat viele Vorteile. Neben dem Spaß an der Arbeit und dem Wohlfühlen im Team versuchen wir, wo immer möglich, unseren Mitarbeitern besondere Leistungen zu bieten. Deshalb gibt es bei uns Gratisleistungen und Angebote im Rahmen Ihrer Firmenzugehörigkeit sowie besondere Mitarbeiterkonditionen. Zusätzlich haben wir Partnerschaften abgeschlossen, um Ihnen weitere Corporate Benefits zu ermöglichen.

CORPORATE BENEFITS

Versicherungen

Versicherungen sind ein Thema, mit dem sich viele Menschen ungern beschäftigen. Man weiß, dass man welche braucht, man hört auch von einer drohenden Versorgungslücke im Alter, aber man fühlt auch das Unbehagen, womöglich an den „Falschen“ zu geraten.

Ramsperger Automobile hat sich bereits vor einigen Jahren entschlossen, selbst Versicherungsagentur zu werden. Was zunächst als Service für unsere Kunden und Entlastung unserer Verkäufer gedacht war, ist jedoch mehr und mehr auch eine verlässliche Anlaufstelle für unsere Mitarbeiter geworden.

Wir arbeiten hier gleich mit mehreren starken Partnern zusammen und haben auch immer wieder speziell ausgebildete Ansprechpartner vor Ort. Neben dem Volkswagen-Versicherungsdienst (VVD oder VAV), der neben Autoversicherungen auch fast alle anderen Bereiche des Lebens abdeckt, haben wir mit der DEBEKA noch einen Spezialversicherer im Bereich Krankenversicherung und Altersvorsorge an Bord.

Die ANAG-Versicherung bietet Ramsperger-Spezialtarife in der Kraftfahrtversicherung und die Sparkassen-Versicherung ist unser Spezialanbieter bei den US-Cars. Sie können sich mit allen Versicherungsthemen an unsere Ansprechpartner wenden – egal ob es um Überprüfung der bestehenden Versicherungen geht, um Neuabschlüsse oder um eine Schadensmeldung. Aktuelle Kontaktdaten nennt Ihnen die Personalabteilung.

Betriebliche Altersvorsorge (bAV)

Ganz wichtig für jeden von uns ist auch das Thema Altersvorsorge. Hier ist eine gute Beratung unabdingbar. Und wir als Arbeitgeber helfen dabei ebenfalls noch mit – über die vermögenswirksamen Leistungen, die Sie ab dem 7. Monat Ihrer Betriebszugehörigkeit von uns bekommen. Hier empfiehlt sich die Ramsperger Betriebsrente, die deutlich mehr aus Ihren VWL macht als die üb-



lichen Angebote. Daher sollten Sie nicht voreilig einen Vertrag abschließen, ohne sich über dieses Angebot informiert zu haben.

Bike-Leasing

Um Sie gesund und fit zu halten, setzen wir auf Mobilität – mit und ohne Automobil. Mit dem Angebot zum Bike-Leasing lassen sich Fahrräder und E-Bikes zu attraktiven Konditionen über uns als Arbeitgeber leasen. So können Sie Ihr Wunschbike vom Bruttolohn leasen und damit deutlich sparen – und wir unterstützen das Konzept. Wichtig: Das „Dienstrad“ können Sie auch ganz normal privat nutzen.

+++ Weitere Infos finden Sie im Intranet. +++

Partner-Rabatte

Wir treten für regionale, aber auch überregionale Vereine und Veranstaltungen als Sponsor auf, die wir in Teams zur Betreuung vor Ort besuchen. Durch Kooperationen erhalten wir auch immer wieder Rabatt-Aktionen oder Freikarten für Mitarbeiter.

ARBEITGEBERLEISTUNGEN

Dienstwagen

Alle Mitarbeiter erhalten bei Eintritt die aktuellste Version der „Dienstwagenordnung“.

Hier ist nicht nur alles Wissenswerte für den Dienstwagenberechtigten geregelt. Auch derjenige, der nur sporadisch ein Firmenfahrzeug erhält, z.B. zum Schulungsbesuch, erfährt hier alles, was er wissen muss.

+++ Miettarife und die aktuellste Version der Dienstwagenverordnung finden Sie im Intranet. +++

Firmenhandy

Geschäftsleitung, Betriebsleiter, Service- und Verkaufsleiter wie auch Verkäufer verfügen über ein dienstliches Mobiltelefon, über das alle beruflichen Belange abgewickelt werden.

Über die Konditionen informiert Sie die Personalabteilung.

Getränke

Gesundheit ist unser höchstes Gut, ausreichendes Trinken wichtig für konzentriertes Arbeiten. Als besonderes Dankeschön für gute Arbeit stellt die Geschäftsleitung den Mitarbeitern bis auf Weiteres kostenloses Mineralwasser zur Verfügung. Das erspart Ihnen das Schleppen von Flaschen. Alkoholische Getränke sind während der Arbeitszeit tabu.

Events

Wir feiern auf regelmäßigen Betriebsevents wie Weihnachtsfeiern, Grillfesten etc. – sponsored by Ramsperger – damit Sie auch Kollegen anderer Betriebe sehen und kennenlernen können. Nutzen Sie diese Gelegenheit, auch einmal mit Kollegen zu reden, mit denen Sie vielleicht noch keinen Kontakt hatten. Nehmen Sie teil, haben Sie Spaß – aber riskieren Sie nie Ihren Führerschein.

MITARBEITER-ANGEBOTE & -KONDITIONEN

Sie als Mitarbeiter und bedingt auch direkte Verwandte (Ehepartner, Lebenspartner (selbe Adresse), Kinder, Eltern, Geschwister, Stiefkinder, Stiefeltern, Stiefgeschwister) erhalten attraktive Nachlässe und Sonderkonditionen beim Fahrzeugkauf- und Leasing, bei der Finanzierung, Versicherung, in der Werkstatt und auf Ersatzteile und Zubehör. Ab dem Zeitpunkt des Renteneintritts ist nur noch der ehemalige Mitarbeiter berechtigt, sofern er bis zum Renteneintritt bei uns tätig war. Familienmitglieder sind auch aufgrund fehlender Versteuermöglichkeiten dann ausgenommen.

Neuwagen- und Gebrauchtwagenkauf

Gültige Herstelleraktionen gelten in Kombination ebenfalls. Mitarbeitergeschäfte sind grundsätzlich von der Geschäftsleitung abzuzeichnen.

Fahrzeugleasing- und Versicherung

Unsere Hersteller offerieren Sonderleasings für Angestellte, die wir Ihnen und dem bezugsberechtigten Personenkreis eins zu eins weitergeben. Kooperationen mit Versicherungspartnern ermöglichen extrem günstige Konditionen. Mehr dazu erfahren Sie von unseren Verkäufer-Teams.

Werkstatt, Ersatzteile und Zubehör

In der Werkstatt erhalten Sie einen deutlich vergünstigten Stundensatz. Dieser Satz ist anwendbar auf Mitarbeiter und den bezugsberechtigten Personenkreis, sofern das Fahrzeug auf eine berechnete Person zugelassen ist. Sämtliche Teile, die für das auf Sie oder Familienangehörige zugelassene und im Teiledienst mit Kennzeichen hinterlegte Fahrzeug passen, erhalten Sie ebenfalls rabattiert. Die Preise sind von der Teilegruppe abhängig. Auskunft erteilen die Mitarbeiter im Teiledienst. Sie möchten einen guten Freund von unseren Leistungen überzeugen und brauchen hierfür einen „Spezialpreis“? Sprechen Sie den Teiledienst- oder Serviceleiter an, er kann Ihnen möglicherweise einen Sonderpreis machen.

Teilerückgabe

Es können nur die Teile zurückgegeben werden, die auch bei uns gekauft wurden. Als Nachweis dient der Original-Rechnungsbeleg. Teile werden nur originalverpackt und ungebraucht innerhalb von zwei Wochen (außer Sonderbestellungen) nach dem Kauf zurückgenommen, innerhalb von drei Arbeitstagen ohne Abschlag.

Mietwagen

Ihre Liebe für Autos unterstützen wir, so dass Sie als Mitarbeiter Nachlässe und Sonderkonditionen für einen Mietwagen aus unserem Bestand erhalten.

ten. Wenn Sie auch ein spezielles Fahrzeug für einen besonderen Anlass benötigen, können Sie dies zu Mitarbeiterтарifen mieten.

Vorfürwagenverleih

Der Verleih von Vorfürwagen an Mitarbeiter ist möglich und muss grundsätzlich vom Betriebsstellenleiter, Verkaufsleiter oder der Geschäftsleitung genehmigt sein. Verkäufer sind dagegen nicht berechtigt, über die Genehmigung des Verleihs von Fahrzeugen zu entscheiden. Auch ist in jedem Fall ein Leihvertrag auszufüllen und der Führerschein einzusehen. Die Entleiherung ist lediglich für nicht dienstwagenberechtigte Personen und erfolgt zum stark vergünstigten Mitarbeiterтарif.

Waschanlage

Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit, die haus-eigenen Waschanlagen für ihr Fahrzeug zum Sonderpreis zu benutzen.

+++ Alle genauen Mitarbeiter-Konditionen finden Sie im Intranet. +++

Geldwerter Vorteil

Vergünstigt bezogene Waren und Dienstleistungen müssen als „geldwerter Vorteil“ vom Mitarbeiter versteuert werden. Daran können wir leider nichts ändern, so will es das Gesetz. Es muss jedoch nicht der komplette Nachlass auf das Fahrzeug versteuert werden, sondern nur der besondere Vorteil, den der Mitarbeiter gegenüber einem Normalkunden genießt. Versteuert wird die Differenz zwischen dem gewährten und dem üblichem Nachlass abzüglich des Freibetrags. Die „marktüblichen Nachlässe“ erfragen Sie im Bedarfsfalle bei der Finanzleitung. Bitte beachten: Auch Ersatzteile und Zubehör werden auf den Freibetrag angerechnet.

Mitarbeiter werben Kunden

Wenn einer Ihrer Bekannten ein neues Auto sucht – egal, ob neu oder gebraucht – sorgen Sie dafür, dass er zu uns kommt. Und was haben Sie davon? Erstens: Das gute Gefühl, dem Unternehmen einen Kunden beschafft und damit ein Stück weit den eigenen Arbeitsplatz gesichert zu haben. Zweitens: bares Geld. Denn: Sie erhalten eine Prämie für jede Vermittlung. Wir bezahlen jedem Mitarbeiter für jede erfolgreiche Vermittlung:

- eines Neuwagenkunden 150,- €
- eines Gebrauchtwagenkunden 75,- €

Voraussetzungen:

- Die Vermittlung wird vor Kontaktaufnahme des Kunden mit dem Verkäufer mitgeteilt. Nachdem der Kunde im Haus war, kann dies leider nicht gewertet werden.
- Es kommt zu einem Kaufvertragsabschluss und zu einer Fahrzeugauslieferung.
- Der Kunde ist Neukunde (Personen, die in den vergangenen zehn Jahren kein Fahrzeug in einer unserer Betriebsstätten gekauft haben).
- Der vermittelnde Mitarbeiter ist nicht im Verkauf tätig.

Ablauf:

1. Sie begeistern einen Neukunden für ein Fahrzeug unserer Häuser. **2.** Sie geben eine Info an Verkaufsberater (Kunden-Name + Wünsche). **3.** Verkäufer verkauft dem Kunden ein Fahrzeug und informiert Sie über die erfolgreiche Vermittlung. **4.** Nach Zahlungseingang und Auslieferung des Fahrzeugs füllt der Verkäufer das beigefügte Formular aus und legt es der Verkaufs- oder Geschäftsleitung zur Unterschrift vor. **5.** Das unterschriebene Formular geht in die Lohnbuchhaltung und die Prämie wird mit dem nächsten Gehaltslauf an Sie überwiesen.

VON PRINZIPIEN UND FREUNDLICHKEIT

UMGANG MIT KUNDEN & KOLLEGEN

Priorisierung

Arbeiten, welche seitens der Geschäftsleitung an die einzelnen Mitarbeiter übertragen werden, sind mit höchster Priorität sofort und unverzüglich zu erledigen. Hierzu gehört auch, dass Rückfragen der Geschäftsleitung auf Poststücken immer und sofort erledigt werden.

Auch wenn die Tür des Geschäftsleiter-Büros geschlossen ist, darf bei dringender Notwendigkeit gestört werden. Jeder Mitarbeiter darf den Geschäftsführer auch nach Feierabend auf dem Handy kontaktieren.

Nach 21 Uhr sollten Anrufe jedoch nur in dringenden Ausnahmefällen erfolgen. Rückrufbitten werden schnellstmöglich erfüllt.

Umgangston und Freundlichkeit

Ob in- oder extern: Wir achten auf ein freundliches Miteinander mit Kollegen und zu Kunden. Unabhängig von Abteilungen und Positionen gehen die Mitarbeiter höflich und respektvoll miteinander um. Lautstarke Dispute oder ein Vergreifen im Ton sind nicht angebracht – und dies gilt auch für Führungskräfte.

Herzlichkeit und Freundlichkeit sind bei Ramsperger Automobile das oberste Gebot.

Unsere Herzlichkeit ist das, was uns von der Konkurrenz abhebt – „... die Menschen machen den Unterschied!“. Selbst am Telefon spielt Freundlichkeit eine Rolle... ein Lächeln sieht man zwar nicht, aber man hört es.

Kunden-Kümmerer-Prinzip

Jeder Mitarbeiter, der einem herumstehenden Kunden begegnet, ist verpflichtet, diesen darauf anzusprechen, ob er bereits bedient wird oder ob man ihm weiterhelfen könne. Dies gilt unabhängig von der Position des Mitarbeiters, denn auch wenn er keine Fachkenntnisse hat, so kann er doch den richtigen Ansprechpartner informieren.

Ein absolutes Muss ist es somit, jeden Kunden sofort zu begrüßen und nach seinen Wünschen zu fragen. Ein schlichtes „Guten Tag“ ist zwar freundlich, reicht jedoch nicht aus!

Daher sind alle Mitarbeiter, die im Bereich der Infos arbeiten, auf jeden Fall und zu 100% dafür verantwortlich, dass alle Kunden angesprochen werden.

Aber auch alle Verkaufsberater sind dazu aufgefordert, ihr Verhalten dementsprechend zu prüfen und auszurichten:

- „Scannen“ Sie stets den Ausstellungsraum und auch die Außenbereiche, auch wenn Sie gerade in administrative Tätigkeiten vertieft sind, die eben-



falls erledigt werden müssen: Der Kunde empfindet Ihre intensive Beschäftigung mit dem PC als Desinteresse an seiner Person.

- Wenn Sie Kunden haben und kein Kollege greifbar ist, so sprechen Sie den Neukunden bitte ebenfalls kurz an, erklären Sie ihm, dass Sie im Moment im Gespräch sind und wie lange es ggf. noch dauern wird. Bieten Sie einen Beratungstermin an, falls er nicht warten kann. Notieren Sie Kontaktdaten!

Gleichgültigkeit und Wegschieben des Kunden sind tödlich für uns.

Diese Grundsätze muss jeder Mitarbeiter leben und beherzigen, wenn er im Dienst ist. Treue Mitarbeiter fühlen ihre Zugehörigkeit zum Ramsperger-Team auch nach Feierabend – und helfen auch da, wenn sie gebraucht werden.

Der aggressive Kunde

Natürlich gibt es Kunden, die diese bevorzugte Bedienung nicht wertschätzen, die unangemessen auftreten, die provozieren – was tun wir hier?

Ruhe bewahren! Lassen Sie sich nicht mitreißen. Wenn Sie merken, dass Sie mit dem Kunden kein gutes Gespräch mehr führen können, nehmen Sie sich zurück. Bleiben Sie ruhig und warten Sie, bis Sie dem Kunden erklären können, dass Sie so nicht weiter mit ihm sprechen können und wollen. Schlagen Sie vor, das Thema mit Ihrem Vorgesetzten zu erörtern. Er wird vielleicht einen Ansatzpunkt finden, das Gespräch doch noch zu einem guten Ende zu führen. Ansonsten wird er seinerseits auf den nächsten Vorgesetzten verweisen.

Es versteht sich von selbst, dass Ramsperger-Mitarbeiter nicht schreien, nicht pöbeln und in keiner Weise körperliche Gewalt androhen oder gar anwenden.

Grundgesetze der Kundenorientierung

von Prof. Hannes Brachat – Herausgeber
Fachzeitschrift AUTOHAUS | Professor für
Automobilwirtschaft

- §1 Der Kunde ist immer die wichtigste Person für mich, ob ich mit ihm persönlich, schriftlich oder telefonisch kommuniziere.
- §2 Jeder Mitarbeiter fühlt sich für den Kunden zuständig, um Wartezeiten zu vermeiden. Jeder Kunde wird sofort angesprochen.
- §3 Ein Kunde stört meine Arbeit nicht.
- §4 Kundenberatungsgespräche nicht unterbrechen.
- §5 Lächle und lache. Die Menschen mögen das.
- §6 Wir sprechen den Kunden mit Namen an, tragen Namensschilder.
- §7 Geht nicht, gibt's nicht! Dennoch: Weniger versprechen, mehr halten.
- §8 Bearbeiten Sie Kundenanfragen – E-Mails – schnell und eingehend.
- §9 Kleine Gesten erhalten die Kundschaft.
- §10 Sagen Sie bitte "Bitte", "Danke". Danke!

COMPLIANCE

Annahme von Geschenken

Bestechung ist seit den großen Skandalen in der Industrie auch in Deutschland ein heißes Eisen. Immer mehr Unternehmen schützen sich und ihre Mitarbeiter durch ein generelles Verbot, Geschenke anzunehmen. Es kommt immer wieder vor, dass sich Kunden bei Mitarbeitern durch Geschenke für den guten Service bedanken wollen. Dies ist auch

absolut in Ordnung. Kritisch wird es aber dann, wenn diese Geschenke zur Erlangung persönlicher Vorteile angeboten oder überreicht werden. Lassen Sie sich hier nicht verleiten und gewähren Sie keine Vorteile, Rabatte, Sonderzusagen, nur weil Sie ein „Geschenk“ erhalten haben.

Um sich hier zu schützen, sollten Sie Ihren Vorgesetzten über solche Angebote informieren. Bei Geschenken über 15,- € ist dies zwingend erforderlich. Sie finden hierzu auch Hinweise in Ihrem Arbeitsvertrag.

DO'S & DONT'S

Dienst- und Vorführgewagen

Nutzung

Die Mitarbeiter, die einen Dienstwagen zur Verfügung gestellt bekommen, tragen hierfür eine besondere Verantwortung. Dienst- und Vorführgewagen sind stets sauber zu halten. Bitte achten Sie darauf keine Gegenstände und keinen Müll zu hinterlassen.

+++ Die genauen Richtlinien finden Sie in unserer Dienstwagenordnung im Intranet. +++

Schäden

Unsere Vorführgewagen müssen immer in einem Topzustand sein, da jedes Fahrzeug kurzfristig für eine Probefahrt gebraucht werden kann.

Alle Schäden, die Ihnen bei der Benutzung von Vorführgewagen auffallen, müssen daher sofort an den zuständigen Verkaufsleiter gemeldet werden. Damit sind jedoch nicht nur Schrammen und Beulen gemeint, sondern auch z.B. Klappern,

Verarbeitungsmängel oder fehlende Teile. Dieser verursacht dann die umgehende Reparatur in der Werkstatt.

Preis- und Verbrauchsauszeichnung

Jeder Vorführgewagen wird sofort bei Zulassung vom Verkauf ausgezeichnet. Diese Preisauszeichnung ist immer im Fahrzeug mitzuführen und beim Abstellen im Hof sichtbar auf das Armaturenbrett zu legen. Schließlich sucht jeder Vorführgewagen seinen Käufer und muss von unseren Kunden als verfügbares Fahrzeug erkennbar sein. Fehlt die Preisauszeichnung, so sind der Verkäufer oder der Verkaufsleiter sofort zu informieren, der die rasche Erstellung einer neuen Preisauszeichnung veranlasst.

Bitte vergessen Sie nie, neben dem Preisschild, auch die Angaben zu CO₂-Ausstoß und Verbrauch auszulegen, sonst besteht akute Abmahngefahr!

Getränke

Die im Haus zur Verfügung stehenden Getränke, wie Kaffee und Kaltgetränke, sind dazu da, bei unseren Kunden für eine gute Atmosphäre zu sorgen. Daneben gibt es aber auch für unsere Mitarbeiter Getränkeangebote. Bis auf Weiteres stellt die Geschäftsleitung kostenloses Mineralwasser als besonderes Dankeschön für die Mitarbeiter zur Verfügung. Bitte nehmen Sie diese Flaschen nicht mit nach Hause, sondern geben Sie sie wieder ab. Bringen Sie selbst Flaschen oder Dosen mit, nehmen Sie diese bitte wieder mit nach Hause.

Weiterhin besteht Möglichkeit, vergünstigte Kapseln für die Kaffeemaschinen zu bestellen. So kann jeder Mitarbeiter seinen individuellen Wunschkaffee genießen.



Alkohol / Drogen

Der Genuss von Alkohol und Drogen aller Art während der Arbeitszeiten ist selbstverständlich grundsätzlich untersagt.

Wer ein Alkohol- oder Drogenproblem hat, sollte sich der Geschäftsleitung anvertrauen, damit möglichst rasch geholfen werden kann. Durch Verheimlichen wird das Problem nur größer. Lassen Sie sich helfen.

Rauchen

Das Rauchen ist in allen Gebäuden grundsätzlich nicht erlaubt! Geraucht werden darf ausschließlich im Freien während der Mittags- und Frühstückspausen. Zigarettenkippen bitte nicht auf dem Betriebsgelände wegwerfen, sondern in die dafür vorgesehenen Aschenbecher. Diese müssen – von den Rauchern! – auch von Zeit zu Zeit geleert werden.

WESHALB VORGABEN UND VERTRAUEN ZUSAMMENGEGHÖREN

SICHERHEIT & GESUNDHEIT

Prävention von Arbeitsunfällen und Erkrankungen

Berufliches Können, sicheres Arbeiten und Gesundheitsschutz gehören schon immer zusammen. Wir beurteilen regelmäßig die Gefährdungen unserer Beschäftigten bei der Arbeit und leiten daraus erforderliche Arbeitsschutzmaßnahmen ab, um Arbeitsunfälle und Arbeitserkrankungen zu vermeiden.

Arbeitsschutzmaßnahmen

Im Folgenden finden Sie Maßnahmen, die Ramsperger Automobile zur Prävention ergreift. Selbstverständlich gewährleisten wir als Arbeitgeber die Berücksichtigung des berufsgenossenschaftlichen Vorschriften- und Regelwerks sowie sämtlicher staatlicher Arbeitsschutzrechte.

Gefährdungsbeurteilung

Die Gefährdungsbeurteilung ist eine Bestandsaufnahme aller im Betrieb vorhandenen Gefährdungen für die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter. In regelmäßigen Abständen werden unsere Betriebsstätten derartigen Beurteilungen unterzogen, um Gefahrenpotential zu ermitteln, zu beurteilen und Maßnahmen festzulegen. Sobald diese Maßnahmen durchgeführt sind, werden sie intern auf ihre Wirksamkeit geprüft.

Beispiele für betriebspezifische Gefahrenschwerpunkte:

- Gefährliche Arbeitsverfahren
- Umgang mit Arbeitsmitteln
- Gefahrstoffe
- Biologische Arbeitsstoffe
- Zusammenarbeit mit Fremdfirmen

Sicherheitstechnische Betreuung

Für die sicherheitstechnische Betreuung ist eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit (FASI) bestellt.

+++ Unseren aktuellen Ansprechpartner finden Sie im Intranet. +++

Sicherheitsbeauftragte

Jeder Betrieb hat einen Mitarbeiter, der schriftlich bestellt als Sicherheitsbeauftragter benannt wird. Dieser tritt als Multiplikator und erster Ansprechpartner bei sicherheitstechnischen Fragestellungen auf. Durch seine Präsenz und Vorbildfunktion sowie sein kollegiales Einwirken soll er ein sicherheitsgerechtes Verhalten bei Mitarbeitern bewirken.

+++ Alle aktuellen Sicherheitsbeauftragten finden Sie im Intranet. +++



Sicherheitsunterweisung

Ihre Gesundheit liegt uns am Herzen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen fachlich qualifiziert und über die Gefahren und Belastungen bei der Arbeit aufgeklärt sein. In unserer regelmäßig stattfindenden, arbeitsplatzbezogenen Sicherheitsunterweisung erhalten Sie Hinweise, wie Sie Unfälle vermeiden und Ihre Gesundheit – und die Ihrer Kollegen – schützen können. Auch vor Aufnahme einer Beschäftigung, bei Änderungen im Arbeitsverlauf oder -bereich sowie nach Eintritt eines Unfalls erfolgt eine fachmännische Unterweisung. Die Durchführung erfolgt durch die extern beauftragte Fachkraft für Arbeitssicherheit (FASI). Termine werden rechtzeitig per E-Mail und im Intranet bekanntgegeben.

Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter

Betriebsanweisungen für Geräte und Gefahrstoffe werden in jedem Betrieb ausgehängt, zentral in einem Ordner im Meisterbüro der Werkstätten abgelegt und sind dort für jeden Mitarbeiter

zugänglich. Bitte lesen Sie die für Ihren Arbeitsplatz relevanten Anweisungen. Bei Fragen wenden Sie sich an Ihren Sicherheitsbeauftragten im Betrieb. Sicherheitsdatenblätter der verwendeten Betriebsmittel sind beim jeweiligen Teiledienst Ihrer Betriebsstätte zu erfragen und können auf Wunsch ausgehändigt werden.

Erste Hilfe

Jeder Betrieb hat schriftlich bestellte Mitarbeiter, die etwa bei einem Arbeitsunfall die Erste Hilfe sicherstellen. Sie versorgen Verletzte, bis Rettungsdienst oder Notarzt übernehmen. Um Ersthelfer im Betrieb zu werden, müssen Mitarbeiter über eine entsprechende Ausbildung verfügen.

Wir sind stets an Ersthelfern interessiert! Wer hier Interesse oder bereits die notwendige Ausbildung hat, meldet sich bitte beim Vorgesetzten.

+++ Alle aktuellen Ersthelfer finden Sie in den Aushängen jedes Betriebes. +++

Brandschutz

Jede Betriebsstätte verfügt über einen Mitarbeiter, der schriftlich als Brandschutz Helfer bestellt wird. Brandschutz Helfer übernehmen innerhalb eines Unternehmens vor allem die Aufgabe, Brände zu verhindern, Menschen zu schützen, in Sicherheit zu bringen und Entstehungsbrände zu bekämpfen. Bei einer Evakuierung gilt dabei Personen- vor Sachwertschutz. Brandschutz Helfer können, müssen jedoch kein Feuerwehrmitglied sein, sie fungieren, wie der Name schon sagt, als Helfer, nicht als Feuerwehrmann.

Betriebsärztliche Betreuung

Gesundheit ist unser höchstes Gut – Grund genug, alles dafür zu tun, sie zu erhalten. Unser externer Betriebsarzt der BAD bietet regelmäßige Untersuchungen, Impfungen usw. an. Auch bei speziellen Fragen steht er Ihnen zur Verfügung.

Kontakt Daten:

B·A·D Gesundheitszentrum Kirchheim
(Arbeitssicherheit, Arbeitsmedizin und Gesundheitsmanagement)

Henriettenstraße 76
73230 Kirchheim/Teck

Tel.: 07021/73942-0

Fax: 07021/73942-20

Bei weiteren Fragen hierzu hilft Ihnen unsere Personalabteilung gerne weiter.

Jugendarbeit- und Mutterschutz

Der Schutz unseres Nachwuchses und des Fachpersonals von Morgen hat für Ramsperger Automobile oberste Priorität. Das Jugendarbeitsschutzgesetz gilt in Deutschland für Ausbildung und bezahlte Beschäftigung. Es schützt alle Personen, die noch nicht 18 Jahre alt sind.

Für Auszubildende, die bereits volljährig sind, gilt das Jugendarbeitsschutzgesetz nicht mehr. Vor Beginn einer Beschäftigung werden unsere Auszubildenden, unabhängig vom Alter, über Unfall- und Gesundheitsgefahren aufgeklärt. Hierzu gehört bspw., dass sie über die richtige Benutzung der persönlichen Schutzausrüstung, falls ein Arbeitsplatz es verlangt, informiert werden. Guter Mutterschutz benötigt als Fundament einen guten Arbeitsschutz, den wir bei Ramsperger Automobile Groß schreiben. In anlassunabhängigen, mutterschutzspezifischen Gefährdungsbeurteilungen werden sämtlich Gefahren für Schwangere und stillende Mütter analysiert.

Wir vergeben jeden unserer Arbeitsplätze, ob mit technischem oder kaufmännischem Hintergrund, grundsätzlich geschlechtsneutral, weshalb eine Beurteilung für jede Position und jeden Platz erfolgt. Unverantwortbare Gefährdungen durch bspw. Alleinarbeit schließen wir aus, Arbeitsabläufe- und Zeiten bei Schwangerschaft und Stillzeit werden angepasst, so dass wir unseren Mitarbeiterinnen einen sicheren Arbeitsplatz gewährleisten können.

VERHALTENS- & MELDEVORGABEN

In diesem Abschnitt erfahren Sie, was Sie im Notfall oder bei einem Arbeitsunfall tun müssen und an wen Sie sich intern wenden sollten.

Auch im Zusammenhang mit einer Berufserkrankung bedarf es einer Meldung, um benötigte Schritte einleiten zu können und Sie entsprechend zu unterstützen, sei es bei der Abwicklung von Maßnahmen, Wiedereingliederungen usw.

Arbeits- und Wegeunfall

Unfälle können auf dem Hin- oder Nachhauseweg passieren oder direkt am Arbeitsplatz. Unfall-

risiken lassen sich durch Gefährdungsbeurteilungen, Betriebsanweisungen und Unterweisungen zwar deutlich minimieren, aber nicht vollständig eliminieren. Wer einen Unfall hat oder an einer Unfallstelle eintrifft, sollte:

- Ruhe bewahren
- Unfallstelle absichern – beispielsweise noch laufende Maschinen stoppen/ein Warndreieck aufstellen o.ä.
- Erste Hilfe leisten + Hilfe holen – Ersthelfer im Betrieb und/oder je nach Anliegen Rettungsdienst/Polizei/Feuerwehr benachrichtigen
- Gefährdete Personen alarmieren und diese und sich aus der Gefahrenzone ziehen
- (Durchgangs-)Arzt aufsuchen (oder Krankenhaus, je nach Schwere der Verletzungen/Schäden
- Direkten Vorgesetzten und Personalabteilung informieren

Wann ist ein Unfall ein Arbeitsunfall?

Ein Arbeitsunfall ist rechtlich im Sozialgesetzbuch VII geregelt und muss vier Kriterien erfüllen:

- 1.** Es muss sich um eine versicherte Person handeln (z.B. angestellte Mitarbeiter, Auszubildende, Minijobber, Praktikanten).
- 2.** Es muss sich um eine versicherte Tätigkeit handeln (für einen oder auf dem Weg zum betrieblichen Zweck dienen).
- 3.** Es muss ein Unfall eingetreten sein: Ein Unfall ist ein zeitlich begrenztes, von außen auf den Körper einwirkendes Ereignis.
- 4.** Es muss ein Gesundheitsschaden eingetreten sein, z. B., ein Schnitt in den Finger, Ohnmacht etc. Auch Schäden an sogenannten Körperhilfsmitteln (z.B. Brille oder Hörgerät) zählen dazu. Falls es sich beim Geschehenen um einen Arbeitsunfall handelt, melden Sie sich oder den Kollegen

bitte unverzüglich bzw. je nach Situation so bald wie möglich bei Ihrem/seinem direkten Vorgesetzten bzw. dessen Vertreter (ab). Des Weiteren sollte die Personalabteilung informiert werden.

Je nach Anliegen informiert diese die Fachkraft für Arbeitssicherheit, den Betriebsarzt und leitet alle weiteren, benötigten Maßnahmen in die Wege, um eine potenzielle Wiederholung zu vermeiden.

Entscheidend ist:

Wird ein Unfall als Arbeitsunfall anerkannt, hat der geschädigte Mitarbeiter Anspruch auf Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung. Das können Reha-Maßnahmen, Umschulungen, Verletztengeld oder Hinterbliebenenrente sein. Umso wichtiger ist es, dass Sie Unfälle, die eine Arbeitsunfähigkeit mit mehr als drei Kalendertagen mit sich bringen, der Personalabteilung melden, die die Meldung an die gesetzliche Unfallversicherung vornimmt. Die Unfallanzeige muss innerhalb von drei Tagen nach Kenntniserlangung von uns als Arbeitgeber erfolgen.

Berufserkrankung

Eine Berufserkrankung liegt vor, wenn Sie auf Grund von physischen und psychischen, gesundheitlichen Umständen nicht mehr in der Lage sind, zu arbeiten. Das kann eine Verletzung der Schulter durch monotone Bewegungen, Rückenschmerzen durch falsches Sitzen oder eine verstärkte, psychische Belastung aufgrund von Umständen wie Stress o.ä. sein. Für den Fall, dass es Ihnen nicht gut geht, Sie eine unerträgliche Belastung verspüren, gleich, ob körperlicher oder geistiger Natur, sprechen Sie bitte darüber.

Egal ob privat und bei der Arbeit versuchen wir Ihnen zu helfen, unterstützen und begleiten Sie auf dem Weg zur Genesung.



gültigen Datenschutzgesetzen zur Wahrung des Datengeheimnisses, zur Verschwiegenheit und zur Beachtung des Datenschutzes zu verpflichten. Dies wird über Ihren Arbeitsvertrag und die dort anhängende Datenschutzverpflichtung festgehalten.

Jeder Mensch kann verlangen, dass Daten über ihn nicht in die Hände Unbefugter gelangen. Sämtliche personenbezogenen Daten, also Angaben, die die Verhältnisse anderer Menschen betreffen und von denen Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit in unserem Unternehmen erfahren, unterliegen dem Datengeheimnis, also z. B. Name, Anschrift, Beruf. Dieses Datengeheimnis ist in der gesamten Kette, beginnend von der erstmaligen Eingabe der Daten in Ihren Rechner über die Veränderung und möglicherweise Weitergabe an andere bis zu ihrer Löschung zu beachten.

Spätestens seit der DSGVO kann das Nichtbefolgen der Datenschutzregularien sehr teuer werden. Es ist daher unabdingbar, dass sich alle Mitarbeiter intensiv mit den Datenschutzregeln an ihrem Arbeitsplatz beschäftigen. Mit Ihrem Arbeitsvertrag haben Sie ein wichtiges Merkblatt zum Datenschutz erhalten – dieses sollten Sie aufmerksam lesen und verinnerlichen!

Datengeheimnis

Solange sich Angaben über Menschen auf Ihrem Rechner befinden, sind Sie verpflichtet, das Datengeheimnis zu wahren. Das Datengeheimnis besteht auch nach der Beendigung ihrer Tätigkeit fort.

Was ist das Datengeheimnis?

Mit dem Datengeheimnis ist das Verbot gemeint, personenbezogene Daten unbefugt – also ohne vorherige Zustimmung des Betroffenen – zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen.

Mobbing, Belästigung und andere Schikanen sind keine Tabuthemen und werden von uns ernst genommen. Weitere Hinweise haben finden Sie in den Anlagen zu Ihrem Arbeitsvertrag („Merkblatt zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz“). Wird eine Erkrankung als Berufskrankheit anerkannt, gibt es ebenfalls Leistungen aus der Unfallversicherung. Ist die Erwerbsfähigkeit um mindestens 20% reduziert, kommt eine Rente in Betracht. Ansonsten werden Behandlungen bezahlt und die berufliche Wiedereingliederung unterstützt.

DATENSCHUTZ

Allgemein

Mit Datenverarbeitung befusste Personen dürfen personenbezogene Daten nicht unbefugt verarbeiten (Datengeheimnis). Sie sind bei der Aufnahme ihrer Tätigkeit auf das Datengeheimnis zu verpflichten. Der Gesetzgeber gibt uns daher auf, unsere Mitarbeiter nach den aktuell

Wozu sind Sie konkret verpflichtet?

Damit das Datengeheimnis in unserem Unternehmen gesichert ist, obliegen Ihnen Verpflichtungen, die Sie folgend finden.

Herausgabe von Daten

Es ist verboten, personenbezogene Daten, die sich auf Ihrem Computer oder einem externen Datenträger befinden, ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Betroffenen an einen Dritten – in welcher Weise auch immer (über Datenleitung, telefonisch, persönlich, schriftlich) – weiterzugeben. Bevor Sie Auskünfte erteilen, führen Sie eine Prüfung der Legitimation durch – sprich eine Verifizierung, ob der Auskunftersuchende auch wirklich der ist, für den er sich ausgibt. Können Sie anhand der angegebenen Daten die Person zuordnen, müssen Sie keine weiteren Schritte vornehmen. Ist dies nicht der Fall, muss ein Ausweis- oder gleichwertiges Dokument vorgelegt oder zugesandt werden. Erfolgt diese Prüfung nicht, ist dies bereits ein Datenschutzvergehen, welches in einem Bußgeld enden und auch zivilrechtlich entsprechende Folgen haben kann! Vergewissern Sie sich des Weiteren, dass eine vorherige schriftliche Einwilligung in Form einer Datenschutzerklärung (DE) des Betroffenen zu einer Verwendung und Weitergabe vorliegt. Liegt keine DE vor, ist der Vorgesetzte zu informieren!

+++ **Arbeitsanweisungen finden Sie im Intranet.**

+++

Datenschutzerklärungen

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt müssen sich verpflichtet fühlen stets eine DE einzuholen und Datensätze mit fehlenden Unterlagen und Informationen zu ergänzen und zu pflegen.

Zugang zu Computer und internen Datenträgern

Stellen Sie sicher, dass die Daten auf Ihrem Rechner und sämtlichen anderen Datenträgern und Ausdrucken keinen unbefugten Personen zugänglich sind. Hierzu ist Ihr Computer mit einem Passwort versehen, das nur Ihnen bekannt ist und von der EDV zurückgesetzt werden kann. Schreiben Sie das Passwort auf keinen Fall für andere sichtbar auf! Aktivieren Sie den Kennwortschutz stets, wenn Sie Ihren Arbeitsplatz verlassen, auch bei nur kurzen Abwesenheitszeiten wie z. B. Pausen. Lassen Sie keine Datenträger und keine Ausdrücke an Ihrem Arbeitsplatz oder offen im Drucker liegen. Bei Feierabend dienen Rollcontainer oder Schränke als Lagerort, Büros müssen bei Verlassen des Unternehmens abgeschlossen werden.

Entsorgung von Datenmüll

Ausdrücke mit Daten von Kunden, Mitarbeitern oder Partnern dürfen nicht in den Müll entsorgt werden, sondern in den Datenmüll. Hierfür verfügt jeder Betrieb über einen entsprechenden Container. Ihre Kollegen informieren Sie über den Standort.

Wichtige Grundsätze:

- Keine persönliche oder digitale Herausgabe persönlicher Daten von Kunden, Kollegen oder Partnern
- Keine telefonischen Auskünfte über Kundendaten, auch wenn der Kunde vorgibt, seine eigenen Daten abfragen zu wollen
- Keine offenes Herumliegenlassen von Daten
- Bildschirm des Rechners bei Verlassen des Platzes sperren
- Entsorgung von Unterlagen mit Daten immer in den Datenmüll-Container!
- Sagen Sie lieber einmal zu oft „nein“, als einmal zu wenig, wenn es um Daten geht!



VERBOTE & VERTRAUEN

Verwendung externer Datenträger

Es ist Ihnen nicht gestattet, externe Datenträger wie Mobiltelefone, CDs, DVDs oder USB-Sticks, die Ihnen nicht durch uns überlassen oder durch die EDV-Abteilung geprüft worden sind, an einen unserer Rechner anzuschließen, unabhängig davon, ob ein Datenstrom von dem Rechner zu dem Datenträger oder umgekehrt beabsichtigt ist.

Verbot von Raubkopien

Es ist verboten, auf dienstlichen Rechnern Kopien lizenzierter Software und von Dokumentationen aus Handbüchern zu erstellen. Ebenso ist es verboten, auf einem unserer Rechner Raubkopien zu verwenden oder solche dort aufzuspielen.

Geschäftliche Vertrauensbasis

Wie bereits ausgeführt, sind Ehrlichkeit und Seriosität zwei unserer wichtigsten Werte. Dies gilt jedoch nicht nur für das Verhältnis zwischen

Unternehmen und Kunde, sondern auch zwischen Mitarbeiter und Unternehmen.

Wir wissen, dass Menschen Fehler machen. Wer arbeitet, macht Fehler und auch manchmal Blödsinn, den er sich selbst nicht verzeihen kann. Wir lassen es daher auch bei größeren Schnitzern meist mit ermahnen Worten gut sein. Ganz anders natürlich, wenn wir einen Fall von Betrug, Diebstahl, Unterschlagung oder, trotz glasklarer Regelungen, Schwarzarbeit aufdecken.

Wir haben in solchen Fällen bislang immer konsequent gehandelt und werden dies auch weiterhin tun: In allen Fällen von Betrug, Unterschlagung, Bereicherung, Diebstahl oder Schwarzarbeit im Betrieb, die von uns aufgedeckt werden, besteht im Normalfall keine Möglichkeit, den Mitarbeiter weiter im Unternehmen zu beschäftigen.

Schwarzarbeit

Werkstatt

Wer – z. B. als Werkstattmitarbeiter – Kundenaufträge in seiner Freizeit, zu Hause oder am Arbeitsplatz durchführt, arbeitet ganz prinzipiell schwarz. Er entzieht der Firma Umsatz und Ertrag (und dem Staat Steuer) und verstößt gegen die grundsätzliche arbeitsvertragliche Verpflichtung, seine volle Arbeitskraft in den Dienst der Firma zu stellen. Die Freizeit muss dazu genutzt werden, sich zu erholen und nicht dazu, der Firma Umsatzpotenziale zu entziehen.

Diese Schwarzarbeit ist strafbar. Außerdem hat sie in jedem Fall personalrechtliche Konsequenzen. Wie in allen Fällen, in denen die Mitarbeiter die Firma betrügen, wird das Arbeitsverhältnis beendet – unter Umständen sogar fristlos.

Es handelt sich um kein Kavaliersdelikt, sondern um eine kriminelle Handlung, die mit Diebstahl gleichzustellen ist. Ausnahmen von dieser Regelung sind daher sehr eng begrenzt.

Werkstattmitarbeitern kann genehmigt werden, Arbeiten am eigenen Fahrzeug in begrenztem Umfang in der Freizeit durchzuführen. Ebenfalls genehmigungsfähig sind Arbeiten an Fahrzeugen, die den Eltern des Mitarbeiters, dem Ehepartner, Kindern oder Geschwistern des Mitarbeiters gehören.

Weiterhin kann durch den Betriebsleiter und die Geschäftsleitung genehmigt werden, dass Mitarbeiter sich untereinander kollegial und unentgeltlich helfen. Eine Erweiterung dieses definierten Personenkreises ist ausschließlich durch die Geschäftsleitung möglich! Es kann jedoch auch Gründe geben, dass Vorgesetzte oder Geschäftsleitung diese Arbeiten untersagen (z. B. hohes Arbeitsaufkommen). Kundenaufträge gehen in jedem Fall vor!

Bitte beachten Sie folgende Punkte:

- Der Mitarbeiter holt sich die Erlaubnis des Serviceleiters, bevor das Fahrzeug überhaupt in die Werkstatt gefahren wird. Der Mitarbeiter legt hierbei offen, ob es sich um sein eigenes Fahrzeug handelt oder ob es sich um das Fahrzeug einer der oben dargelegten Familienmitglieder handelt (Vorlage KFZ-Schein).
- Wird die Erlaubnis erteilt, so ist aus versicherungsrechtlichen Gründen ein Auftrag zu erstellen, bevor das Fahrzeug in die Werkstatt gefahren wird oder mit den Arbeiten begonnen wird.
- Erst nach Erlangen der Genehmigung und Erstellen des Auftrags darf das Fahrzeug in die Werkstatt gefahren werden.

- Der Mitarbeiter darf während der Arbeitszeit grundsätzlich keinerlei Arbeiten am betreffenden Fahrzeug ausführen. Auch die Mittagspause ist zur Erholung zu nutzen und nicht zur Durchführung solcher Arbeiten.

Die Arbeiten an Privatfahrzeugen sind insofern ausschließlich nach Feierabend (also nach dem Abstempeln) und aus versicherungsrechtlichen Gründen nur unter Aufsicht eines Meisters auszuführen. Wenn der letzte Meister nach Hause geht, sind daher alle Arbeiten einzustellen und die Firma zu verlassen. Arbeitet der Mitarbeiter nicht selbst am eigenen Fahrzeug, sondern führt für einen anderen Mitarbeiter Arbeiten an dessen Fahrzeug aus, so ist eine offizielle Abrechnung zum verbilligten Mitarbeitersatz vorzunehmen oder, nach Genehmigung des Betriebsstättenleiters, unentgeltlich als kollegiale Hilfe.

Teiledienst

Jeder Mitarbeiter erhält Ersatzteile und Zubehör zum stark verbilligten Mitarbeiter-Einkaufspreis. Diese Teile sind jedoch ebenfalls auf den Eigenbedarf limitiert. Der Vertrieb vergünstigter Teile ist verboten.

Verkauf

Verkäufer, die z. B. mit Aufkäufern direkte Geschäfte tätigen, also unter Umgehung der Firma Fahrzeuge direkt vom Kunden weitervermitteln, handeln ebenfalls gegen die Interessen der Firma. Wer diesbezüglich Geld annimmt, macht sich nicht nur strafbar, sondern auch gegenüber dem Aufkäufer erpressbar. Dies sollte jeder bedenken, der sich hier verleiten lässt. Auch bei Aufdeckung solcher Fälle drohen personalrechtliche Konsequenzen.

LANGJÄHRIGER MITARBEITER ODER NEWBIE – UNSERE REGELN GELTEN AUCH FÜR JEDEN AZUBI

Ausbildungsbetreuer

Ihr direkter Ansprechpartner ist stets Ihr Ausbildungsbetreuer der Personalabteilung und Ihr, bei Beginn der Ausbildung vorgestellter, direkter Vorgesetzter.

Ausbildungsplan

In einem Ausbildungsplan sind alle Stationen und Abteilungen gelistet, die ein Auszubildender in einer kaufmännischen Tätigkeit im Rahmen seiner Ausbildung durchläuft. Je nach Berufsbild unterscheidet sich dieser.

Berichtsheft

Jeder Auszubildende ist verpflichtet, ein Berichtsheft zu führen; dieses Berichtsheft ist bis zum 10. des Folgemonats seinem Abteilungsleiter zur Unterschrift vorzulegen.

Berufsschule

(Minderjährige) Jugendliche sind laut Schulgesetz zum Besuch der Berufsschule verpflichtet. Bei volljährigen Auszubildenden ergibt sich die Verpflichtung zum Besuch der Berufsschule aus dem Ausbildungsvertrag.

Schulfehltag

Bei Krankheit während der Schulzeit muss der Klassenlehrer per E-Mail informiert, der Personalleiter in CC gesetzt werden. Die Schule unterrichtet den Arbeitgeber prinzipiell über Fehlzeiten von Auszubildenden. Unentschuldigte Fehltage führen



unmittelbar zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen. Zudem wird ein Urlaubstag abgezogen.

Schultage sind Arbeitstage!

Ein Auszubildender kann dem Schulunterricht nur aus folgenden Gründen fernbleiben:

- Krankheit

Die Schule bzw. der Klassenlehrer muss vor Schulbeginn per E-Mail informiert werden, der Personalleiter im Ausbildungsbetrieb in CC. Der zuständige Abteilungsleiter im Betrieb ist bei Arbeitsbeginn zu informieren.

- Betriebliche Anlässe

Es können Notfälle im Unternehmen eintreffen, bei denen der Abteilungsleiter entscheidet, ob ein Azubi im Betrieb arbeitet, anstatt die Berufsschule zu besuchen. Dies gilt auch für überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen dazu. Für beide Fälle werden schriftliche Entschuldigungen durch den Betrieb ausgestellt.

WAS PASSIERT, WENN ICH MICH NICHT AN DIE REGELN HALTE?

Im Normalfall gilt:

Wir reden darüber. Das heißt, Sie werden einen Hinweis vom Vorgesetzten oder der Personalabteilung bekommen, sich zukünftig an unsere Regeln zu halten.

Ganz generell gilt aber:

Fehler können einmal passieren, aber bitte kein zweites Mal. Jeder, dem ein Missgeschick oder Fehler unterläuft, muss daraus lernen und seine Arbeitsweise so umstellen, dass sich der Fehler nicht mehr wiederholt.

Bei gravierenderen Verstößen, bei denen z.B. Kundeninteressen tangiert wurden, hat sich folgende Vorgehensweise bewährt:

Je nach Schwere des Verstoßes wird Ihr Vorgesetzter entweder ein persönliches Ermahnungsgespräch mit Ihnen führen bzw. von der Geschäftsleitung eine Abmahnung ausgesprochen werden. Im Wiederholungsfall droht dann der Verlust des Arbeitsplatzes.

Ausnahmen

Ausnahmen von den genannten Richtlinien sind nur nach Rücksprache mit der Geschäftsführung oder dem Betriebsleiter möglich.

Änderungen der Regeln

Diese Regeln werden immer wieder aktualisiert und überarbeitet. Sie leben – auch durch die Mitarbeiter und deren Vorschläge.



Und natürlich durch die Anpassung unseres Unternehmens an die sich immer schneller wandelnden Marktgegebenheiten, an gesetzliche Vorschriften oder politische Einflüsse.

Generell hält niemand aus Prinzip an unsinnigen Regeln fest. Insofern sind alle Führungskräfte auch immer offen für begründete Änderungen.

Wichtig ist jedoch:

Niemals Regeln auf eigene Faust ändern – erst darüber reden und nach erfolgter Änderung der Regel (und Verkündung!) das Verhalten anpassen!

+++ Ein Exemplar unseres Mitarbeiter-Handbuchs erhalten Sie bei Eintritt in unser Unternehmen. Die aktuellste Auflage finden Sie im Intranet. +++



RAMSPERGER AUTOMOBILE

Ramsperger Automobile GmbH & Co. KG

Hindenburgstraße 45 | 73230 Kirchheim/Teck

Tel.: 07021 5001-0 | Fax: 07021 5001-108

E-Mail: info@ramsperger-automobile.de

Web: www.ramsperger-automobile.de

