

Kunden, Lieferanten & Geschäftspartner

- [Umgang mit Einladungen und Veranstaltungstickets](#)
- [Teilnahme an Schulungen, Workshops und Messen](#)
- [Umgang mit Weihnachtspräsenten und Geschenken](#)
- [Kundenanlage und Datenschutz](#)

Umgang mit Einladungen und Veranstaltungstickets

Vom Lieferanten zur Verfügung gestellte Karten sowie unsere Dauerkarten beim SV Meppen dienen zur Kundenbindung und sind nicht persönlich zu nutzen.

1. Nutzung bei vier Karten

- Die Karten werden an unsere Kunden weitergegeben und ein max. zwei Mitarbeiter fahren mit.
- Die Karten werden intern genutzt. Aus jeder Abteilung wird ein Kollege mitgenommen.

2. Nutzung bei zwei Karten

- Die Karten werden unseren Kunden komplett zur Verfügung gestellt.
- Zwei Mitarbeiter aus wechselnden Abteilungen fahren hin.

Die Nutzung der Dauerkarte bzw. die Teilnahme an oben aufgeführten Events, auch mit Kunden oder Lieferanten fallen nicht unter die Arbeitszeit- bzw. Überstundenregelung. Sie sind ausdrücklich als private Veranstaltung zu werten.

Teilnahme an Schulungen, Workshops und Messen

Schulungen, Messebesuche und Workshops werden nicht eigenverantwortlich, sondern immer in Absprache mit dem Team- oder Abteilungsleiter geplant und gebucht. In der jüngeren Vergangenheit kamen des öfteren Rückfragen zum Thema Umgang mit Arbeitszeiten bei Schulungen oder Messebesuchen auf. Anhand von einigen Beispielen wird aufgezeigt, wie das Thema im Unternehmen behandelt werden sollte. Grundsätzlich lässt sich dieses Thema nicht verallgemeinern.

- 1. Hilfe Kurs für Monteure -> Arbeitszeit
- 1. Hilfe Kurs ohne Nutzung im Unternehmen -> keine Arbeitszeit
- Excel-Schulungen nach Feierabend -> Arbeitszeit (**sofern betrieblich begründet**)

Es ist hierbei wichtig zu differenzieren, ob der Bedarf betrieblich begründet ist. Wenn es ausschließlich betrieblich begründet ist, zählt es zur Arbeitszeit. Die Entscheidung hierüber, vor allem wenn es um vertiefende Themenpunkte geht, obliegt der Team- und Abteilungsleitung und muss individuell abgewogen werden.

Umgang mit Weihnachtspräsenten und Geschenken

Bitte folgenden Ablaufplan für den Umgang mit Weihnachtspräsenten einhalten:

- zur Voreinschätzung der Anzahl der Präsente erfolgt ca. im Juli/August eine Abfrage durch die Marketing-Abteilung an die Teamleiter
- eine zeitnahe Angabe mit den Kundennamen sowie die Anzahl der gewünschten Präsente erfolgt durch die Teamleiter an die Marketing-Abteilung
- eine Rückmeldung, wie viele Präsente in die Verteilung gegeben werden können, erfolgt durch die Marketing-Abteilung an die Teamleiter
- Bei Überschneidungen/Doppelungen der Abteilungen, erfolgt eine Info sowie Absprache mit den Teamleitern, wer was zu welchem Kunden bringt
- nach Verteilung der Präsente erhält die Marketing-Abteilung eine Excelliste mit Kunden-Nummer, Name, Ort und Anzahl der abgegebenen Präsente
- Eine Aufstellung mit Inhalt & Kosten der Präsente erfolgt durch die Marketing-Abteilung
- Sollten zusätzliche Präsente gewünscht sein, bitte Rücksprache mit der Marketing-Abteilung halten.

Kunden-Nr.	Name Kunde	Ort	Anzahl abgegebene Präsente

Wichtig: Es werden nur noch Gutscheine in Höhe von 25 € ausgestellt und rausgegeben. Die Anzahl der Gutscheine ist mit der Marketing-Abteilung abzuklären. Infolgedessen bitten wir euch davon abzusehen, eigenständig im Baumarkt Artikel in Form von Akkuschaubern usw. zu holen.

Kundenanlage und Datenschutz

Im täglichen Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden ist es wichtig, dass wir bei der Neuanlage von Kundendaten und beim Ausstellen von Rechnungen einige Punkte beachten, um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen und gleichzeitig den Anforderungen der [Datenschutz-Grundverordnung \(DSGVO\)](#) gerecht zu werden.

Wenn ein Kunde unser Geschäft betritt und bereits bei uns im System hinterlegt ist, kann der gewohnte Ablauf also das Erstellen eines Lieferscheins und das Ausstellen einer Rechnung wie gewohnt erfolgen.

Sollte jedoch beim Erfassen ein Hinweis zur [DSGVO](#) erscheinen, weist das darauf hin, dass dieser Kunde schon längere Zeit nichts mehr bei uns gekauft hat und wir noch keine Einverständnis zum Speichern seiner Daten haben. In diesem Fall benötigen wir eine aktuelle Einwilligung zur Datenspeicherung, bevor wir eine Rechnung ausstellen dürfen. Diese Einwilligung wird über das Kundenanlageformular eingeholt und sollte in einem ruhigen Moment gemeinsam mit dem Kunden am Tresen ausgefüllt werden.

Auch wenn ein Kunde zum ersten Mal bei uns einkauft und eine Rechnung wünscht, ist vorab das entsprechende [Kundenanlageformular](#) auszufüllen je nach Zahlungsart entweder mit Angabe zur Überweisung oder zum Lastschriftverfahren. Es ist dabei wichtig, dass der Kunde nicht nach oben oder an die Zentrale weitergeleitet wird, sondern direkt von dem Kollegen oder der Kollegin bearbeitet wird, bei dem der Kunde gerade steht. Das Ausfüllen des Formulars erfolgt also unmittelbar vor Ort am Tresen und gemeinsam mit dem Kunden oder der Kunde nimmt das Formular mit und bringt es später.

Ein besonderer Fokus sollte dabei auf der Identitätsprüfung liegen. Um Missbrauch vorzubeugen, bitten wir euch, sicherzustellen, dass die Angaben auf dem Formular mit der Person übereinstimmen, die es ausfüllt. Idealerweise wird dazu der Personalausweis wenn nicht parat dann vielleicht Führerschein etc. eingesehen oder wenn möglich eine Kopie beigelegt. Ziel ist es, sicherzugehen, dass niemand im Namen einer anderen Person ein Kundenkonto eröffnet oder auf fremde Rechnung einkauft.

Abschließend möchten wir noch einmal daran erinnern, dass die Kollegin oder der Kollege, der das Formular gemeinsam mit dem Kunden ausfüllt, auch dafür verantwortlich ist, dass alle Angaben vollständig und korrekt sind. Bitte achtet darauf, euer Kürzel auf dem Formular zu vermerken, sodass bei Rückfragen klar nachvollziehbar ist, wer den Vorgang betreut hat.

Euer Einsatz trägt entscheidend dazu bei, dass unsere Abläufe sicher, korrekt und kundenorientiert bleiben.

Kurzübersicht: Vorgehensweise bei Kundenanlage und DSGVO-Hinweis

1. Kunde ist bereits angelegt:
Lieferschein und Rechnung wie gewohnt erstellen keine weiteren Maßnahmen erforderlich.
2. [DSGVO](#)-Hinweis erscheint im System:
Kunde war länger nicht aktiv. Bitte [Kundenanlageformular](#) zur [DSGVO](#)-Einwilligung gemeinsam mit dem Kunden am Tresen ausfüllen.
3. Kunde ist neu und möchte auf Rechnung kaufen:
[Kundenanlageformular](#) vor Ort am Tresen vollständig ausfüllen (je nach Zahlungsart: Überweisung oder [Lastschrift](#)). Keine Weitergabe an die Zentrale – Bearbeitung direkt durch den betreuenden Mitarbeiter.
4. Identität prüfen:
Sichtung des Personalausweises etc. (möglichst Kopie beilegen). Sicherstellen, dass der Kunde auch die Person ist, für die das Formular ausgefüllt wird.
5. Vollständigkeit und Verantwortung:
Alle Unterlagen ordentlich ausfüllen. Eigenes Kürzel auf dem Formular vermerken.