

SHD – Regelwerk für Mitarbeiter

Inhaltsverzeichnis – Regelwerk Sanitär & Heizungsdrache

 Kapitel 1: Einleitung	4
1.1 Willkommen beim Sanitär & Heizungsdrachen	4
1.2 Wer wir sind – in Kürze	4
1.3 Wofür wir stehen	4
1.4 Dein Vorteil als Mitarbeiter.....	4
 Kapitel 2: Unser Unternehmen.....	5
2.1 Wer wir sind	5
2.2 Erreichte Ziele	5
2.3 Unsere Ziele	5
2.4 Unsere Werte	6
2.5 Stärkenorientierte Führung	6
2.6 Die Drachenfamilie.....	6
2.7 Unsere Partner	6
2.8 Was wir bieten.....	7
 Kapitel 3: Allgemeine Regeln & Rahmenbedingungen	7
3.1 Arbeitszeit.....	7
3.2 Urlaub & Abwesenheit	8
3.3 Krankmeldungen	8
3.4 Arbeitskleidung & PSA (Persönliche Schutzausrüstung)	8
3.5 Umgang mit Firmenfahrzeugen	8
3.6 Umgang mit Werkzeugen & Material	9
3.7 Ordnung & Sauberkeit.....	9
3.8 Kommunikation & Erreichbarkeit.....	9
3.9 Meldepflichten	9
3.10 Hausordnung (Büro & Sozialräume).....	10
3.11 Öffnen & Abschließen (Feierabend-Check)	10
 Kapitel 4: Umgang mit Material & Maschinen.....	10
4.1 Grundsatz	10
4.2 Materialausgabe & Rückgabe.....	10
4.3 Ordnung im Lager & auf der Baustelle.....	10
4.4 Standard „Baustelleneinrichtung am 1. Tag“	11
4.5 Lagerordnung & Inventur.....	11

4.6 Pflege & Wartung von Maschinen	11
4.7 Sicherheit & Unfallvermeidung.....	11
4.8 Umgang mit Kundenmaterialien	12
4.9 Verantwortung & Kontrolle	12
■ Kapitel 5: Verhalten auf der Baustelle & beim Kunden.....	12
5.1 Grundsatz	12
5.2 Begrüßung & Verabschiedung	12
5.3 Auftreten & Erscheinungsbild.....	13
5.4 Sauberkeit & Ordnung.....	13
5.5 Kommunikation beim Kunden	13
5.6 Respekt im Privathaushalt	13
5.7 Verbindlichkeit & Professionalität.....	14
5.8 Dokumentation beim Kunden	14
5.9 Pünktlichkeit & Tagesrhythmus beim Kunden.....	14
5.10 Beispiele für professionelles Verhalten.....	14
■ Kapitel 6: Kommunikation & Zusammenarbeit	15
6.1 Grundsatz	15
6.2 Kollegialer Umgang.....	15
6.3 Kommunikation im Büro & auf der Baustelle	15
6.4 Nutzung von Telefon, WhatsApp & E-Mail	15
6.5 Umgang mit Kundenanfragen	16
6.6 Konfliktlösung	16
6.7 Feedback & Weiterentwicklung.....	16
6.8 Teamgeist	16
■ Kapitel 7: Mitarbeiterführung & Verantwortung	17
7.1 Grundgedanke	17
7.2 Eigenverantwortung im Alltag.....	17
7.3 Verantwortung gegenüber dem Team	17
7.4 Stärkenorientierte Führung	17
7.5 Führungskultur im Unternehmen	18
7.6 Führen mit D–T–K (Dokumentieren–Trainieren–Kontrollieren).....	18
7.8 Detailliertes Vorgehen bei Fehlverhalten	18
7.9 Dreiecks-Prinzip: Interessen im Gleichgewicht	19
■ Kapitel 8: Handwerker-Knigge.....	19
8.1 Warum ein Knigge?	19
8.2 Die 10 Drachen-Regeln.....	19

8.3 Kurz gesagt:.....	20
■ Kapitel 9: Spezifische Bereiche	21
9.1 Für Kollegen im Büro.....	21
9.2 Für Kollegen auf der Baustelle.....	21
9.3 Für Kollegen im Kundendienst.....	21
■ Kapitel 10: Weiterbildung & Entwicklung	22
10.1 Grundsatz	22
10.2 Einarbeitung & Patensystem	22
10.3 Interne Schulungen	22
10.4 Externe Weiterbildungen.....	22
10.5 Stärkenorientierte Entwicklung	23
10.6 Karrierewege & Entwicklungsmöglichkeiten.....	23
10.7 Nutzung von „Gamification“: Wissen spielerisch stärken	23
10.8 Jobrotation & Perspektivwechsel.....	23
10.9 Motivation & Benefits.....	24
■ Kapitel 11: Rechte & Pflichten	25
11.1 Grundgedanke.....	25
11.2 Rechte der Mitarbeiter	25
11.3 Pflichten der Mitarbeiter	25
11.4 Rechte des Unternehmens	26
11.5 Pflichten des Unternehmens.....	26
11.6 Schlusswort	26
■ Kapitel 12: Ansprechpartner & Hilfe	26
12.1 Grundsatz	26
12.2 Teamvorstellung – Wir sind das Drachenteam:.....	27
12.3 Persönliche Unterstützung & Hilfe	28
12.4 Grundregel.....	28
■ Kapitel 13: Schlusswort	28
13.1 Motivation & Teamgedanke	28
13.2 Verantwortung & Vertrauen	29
13.3.1 Bestätigung durch den Mitarbeiter (Exemplar für den Mitarbeiter).....	30
13.3.2 Bestätigung durch den Mitarbeiter (Exemplar für das Unternehmen).....	31

Kapitel 1: Einleitung

1.1 Willkommen beim Sanitär & Heizungsdrachen

Herzlich willkommen in unserer **Drachenfamilie!**

Wir freuen uns sehr, dass Du Teil unseres Teams bist. Dieses Regelwerk soll Dir helfen, Dich schnell zurechtzufinden, Antworten auf häufige Fragen zu bekommen und ein Gefühl für unser Unternehmen zu entwickeln.

1.2 Wer wir sind – in Kürze

Der **Sanitär & Heizungsdrache** ist ein modernes SHK-Unternehmen aus **Idstein-Wörsdorf**, das für Qualität, Innovation und Nachhaltigkeit steht. Wir sind **Marktführer im Bereich regenerativer Energien** im Idsteiner Land und gehören zu den modernsten SHK-Betrieben der Region.

Unser Ziel ist klar:

- **Glückliche Mitarbeiter**
 - **Begeisterte Kunden**
 - **Nachhaltige Lösungen**
-

1.3 Wofür wir stehen

Unsere Werte sind die Basis für Zusammenarbeit und Erfolg:

Zuverlässiges Team, Familiäres Miteinander, Wissenshunger, Begeisterte Kunden, Pioniergeist (werden unter 2.4 erläutert)

1.4 Dein Vorteil als Mitarbeiter

Bei uns bist Du nicht einfach ein Angestellter – Du bist Teil der **Drachenfamilie**.

Das bedeutet:

- Klare Regeln & Orientierung für Deinen Arbeitsalltag
 - Moderne Ausstattung & Arbeitsumgebung
 - Weiterbildung & individuelle Entwicklungsmöglichkeiten
 - Ein Team, das füreinander einsteht und gemeinsam wächst
-

Kapitel 2: Unser Unternehmen

2.1 Wer wir sind

Wir sind der **Sanitär & Heizungsdrache** – ein Fachbetrieb aus Idstein-Wörsdorf, spezialisiert auf **Heizungs-, Sanitär- und Klimatechnik**.

Wir bieten eine breite Palette an Dienstleistungen:

- Installation und Wartung moderner Heizungsanlagen
- Badsanierungen und Badmodernisierungen
- Planung und Umsetzung von regenerativen Energielösungen (Pellet, Wärmepumpe, Solarthermie, Photovoltaik)
- Notdienst & regelmäßige Wartungen für maximale Betriebssicherheit

Seit **2012 arbeiten wir CO₂-neutral** und seit **2021 pflanzen wir für jedes abgeschlossene Projekt einen Baum**. Damit unterstreichen wir unser Engagement für Nachhaltigkeit und Umweltschutz.

2.2 Erreichte Ziele

- **Marktführer im Idsteiner Land** im Bereich regenerative Energien (Pellets, Wärmepumpen, Solar, PV)
 - **Modernstes SHK-Unternehmen** der Region
 - Klare Unternehmensentscheidung: Seit 2020 keine Ölheizungen mehr – ausschließlich regenerative Brennstoffe und Gas (bei Platzgründen)
 - **CO₂-neutral seit 2012**
 - **Baumpflanzprogramm seit 2021** (*Plant-for-the-Planet*)
-

2.3 Unsere Ziele

- **Kurzfristig:**
 - Glückliche Mitarbeiter – als fester Teil der Drachenfamilie
 - Begeisterte Kunden – messbar durch keine Reklamationen, keine Rechnungsgutschriften, positive Bewertungen, Weiterempfehlungen
- **Mittelfristig:**
 - DER Ansprechpartner im Idsteiner Land für **Traumbäder** und **regenerative Energien**
 - Eine Geschäftsführung, die **komplett aus dem operativen Geschäft delegiert** hat – volle Verantwortung bei den Teams
- **Langfristig:**

- Nachfolge sichern und DER Ansprechpartner im Idsteiner Land für **Traumbäder** und **regenerative Energien** bleiben (auch mit neuer Führung).
-

2.4 Unsere Werte

Unsere Werte sind die Grundlage unserer Arbeit:

- **Zuverlässiges Team:** Wir ziehen an einem Strang – jeder ist für den anderen da.
 - **Familiäres Miteinander:** Wir leben das Bild der Drachenfamilie.
 - **Super ausgebildetes Personal:** Wir fördern Wissen und erwarten Wissenshunger.
 - **Begeisterte Kunden:** Wir liefern mehr als Technik – wir schaffen Erlebnisse.
 - **Pionier (Innovation):** Wir gehen neue Wege in Technik, Nachhaltigkeit und Arbeitskultur.
-

2.5 Stärkenorientierte Führung

Wir setzen auf die Stärken unserer Mitarbeiter. Jeder soll das tun können, was er am besten kann und wofür er Begeisterung hat. Deshalb fragen wir Dich:

- Wo sind Deine Stärken?
 - Wofür möchtest Du Verantwortung übernehmen?
 - Wohin möchtest Du Dich entwickeln?
-

2.6 Die Drachenfamilie

Unser Team besteht aus:

- Monteuren und Projektleitern für Heizung, Sanitär, Bäder & regenerative Energien
- Kundendienstexperten für Service und Wartung
- Büro- & Verwaltungskräften für Organisation, Buchhaltung und Mahnwesen
- Marketing & Vertrieb, Fuhrpark- und Hofmanagement

Jeder ist wichtig – vom Azubi bis zur Geschäftsführung.

2.7 Unsere Partner

Wir arbeiten ausschließlich mit **renommierten Herstellern** zusammen, die für Qualität und Innovation stehen:

- **Heizung:** Viessmann, Solarfocus, Bosch
- **Bäder:** Geberit, Duravit, Hansgrohe.
- **Trinkwasser:** BWT

So stellen wir sicher, dass wir unseren Kunden langlebige, zuverlässige und moderne Lösungen anbieten können

2.8 Was wir bieten

- Moderne Mitarbeiterfahrzeuge & Werkzeuge
 - **Roter Teppich für Deine Gesundheit** (Gesundheitsförderung, Vorsorge)
 - Mitarbeiter-Empfehlungsprogramm
 - Beteiligung am Unternehmenserfolg (Bonuszahlungen & Umsatzbeteiligung)
 - **Drachenrente** als betriebliche Zusatzvorsorge
 - **Drachenreise** – gemeinsame Erlebnisse im Team
 - Zukunftsmodell: **4-Tage-Woche alle 14 Tage** (in Planung)
-

Kapitel 3: Allgemeine Regeln & Rahmenbedingungen

3.1 Arbeitszeit

Die Arbeitszeit richtet sich nach Deinem Einsatzbereich und den betrieblichen Vereinbarungen.

- **Baustelle & Kundendienst**
 - Montag bis Donnerstag: **07:30 – 16:30 Uhr**
 - Freitag: **07:30 – 13:30 Uhr**
- **Büro**
 - Montag bis Donnerstag: **07:00 – 16:00 Uhr**
 - Freitag: **07:00 – 13:00 Uhr**
- **Beginn und Ende der Arbeitszeit (prüfen – je nach Innung)**
 - Wenn Du morgens direkt zur Baustelle oder zum Kunden fährst (mit einem Firmenfahrzeug), beginnt und endet Deine Arbeitszeit dort.
 - Wenn Du in die Firma kommst, beginnt und endet Deine Arbeitszeit am Betriebshof.
- **Pausen**
 - Gesetzliche Pausenregelungen sind einzuhalten.
 - Pausen werden in Abstimmung mit dem Team genommen, damit Arbeitsabläufe nicht gestört werden.
- **Überstunden**

- Überstunden sind die Ausnahme, nicht die Regel. Mehr als 10 Überstunden sind der Geschäftsführung zu erklären.
 - Sie müssen dokumentiert werden.
-

3.2 Urlaub & Abwesenheit

- Urlaub ist rechtzeitig (**definieren**) über das Büro zu beantragen. Haupturlaub des Folgejahres ist bis zur Weihnachtspause abzugeben.
 - Die Genehmigung erfolgt nach Rücksprache mit der Geschäftsführung/Projektleitung.
 - Krankheitsbedingte Abwesenheiten sind sofort zu melden (siehe Punkt 3.3).
 - Bei längeren Abwesenheiten (z. B. Krankheit, Elternzeit) stimmen wir eine Übergabe ab, damit Projekte weiterlaufen können.
-

3.3 Krankmeldungen

- Krankmeldungen müssen **unverzüglich** erfolgen – telefonisch direkt morgens bei der Geschäftsführung oder im Büro.
 - Ein ärztliches Attest ist ab dem 1. Krankheitstag vorzulegen.
 - Bei längerer Krankheit muss das Attest rechtzeitig (**definieren**) verlängert werden.
 - Wichtig: Wir brauchen Deine ehrliche und rechtzeitige Rückmeldung, damit wir Projekte und Einsätze zuverlässig planen können.
-

3.4 Arbeitskleidung & PSA (Persönliche Schutzausrüstung)

- Arbeitskleidung und PSA werden vom Betrieb gestellt.
 - Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, diese im Einsatz zu tragen.
 - Defekte oder fehlende Ausrüstung muss sofort gemeldet werden, damit Ersatz gestellt werden kann.
 - Auf Baustellen gilt: Sicherheit geht vor – z.B. Helm, Schutzbrille, Handschuhe und Sicherheitsschuhe sind Pflicht, wenn es die Situation erfordert.
-

3.5 Umgang mit Firmenfahrzeugen

- Firmenfahrzeuge sind Arbeitsmittel – gehe damit so sorgfältig um, als wären es Deine eigenen.
- Fahrzeuge sind sauber zu halten (innen & außen).
- Schäden oder Defekte sind sofort zu melden bei **XXX**.
- Private Nutzung ist nur erlaubt, wenn sie ausdrücklich vereinbart ist.

- Tankkarten sind ausschließlich für das Firmenfahrzeug bestimmt.
 - Du bist für Dein Fahrzeug verantwortlich, Service, Pflege, Zustand, TÜV, Betriebssicherheit
-

3.6 Umgang mit Werkzeugen & Material

- Werkzeuge und Maschinen sind sorgfältig zu behandeln und nach Gebrauch an den vorgesehenen Platz zurückzubringen.
 - Defektes Werkzeug ist sofort zu melden – eigenmächtige Reparaturen sind nicht erlaubt.
 - Material wird über das Lager ausgegeben und muss bei Rückgabe oder Überschuss korrekt verbucht werden. (**Achtung – je nach Prozess & Zuständigkeit**)
 - Auf Baustellen gilt: Materialreste sind ordentlich zu lagern oder zu entsorgen – wir hinterlassen Baustellen sauber.
-

3.7 Ordnung & Sauberkeit

- Ordnung auf der Baustelle, im Firmengebäude und im Fahrzeug ist Pflicht.
 - Der Kunde erlebt uns über unsere Arbeitsweise – deshalb hinterlassen wir Arbeitsplätze sauber und ordentlich.
 - Müll wird getrennt und fachgerecht entsorgt.
-

3.8 Kommunikation & Erreichbarkeit

- **Telefon/WhatsApp:** berufliche Kommunikation hat Vorrang, private Nutzung während der Arbeitszeit ist nur in Pausen erlaubt.
 - **Rückmeldungen:** Wenn Dich Kollegen oder Vorgesetzte kontaktieren, antworte zeitnah.
 - **Dokumentation:** Serviceberichte, Bautagebücher und andere Dokumentationen, wie Fotodokumentation sind vollständig und zeitnah auszufüllen.
 - **Kundenkommunikation:** Versprich nur, was Du halten kannst – verbindliche Zusagen kommen von Projekt- oder Kundendienstleitung.
-

3.9 Meldepflichten

- **Schäden/Unfälle:** sofort an Projektleitung oder Geschäftsführung melden.
 - **Verzögerungen/Probleme:** frühzeitig (**definieren!**) mitteilen, damit Lösungen gefunden werden können.
 - **Materialbedarf:** rechtzeitig anmelden, um Engpässe zu vermeiden.
-

3.10 Hausordnung (Büro & Sozialräume)

- **Kaffeemaschine:** morgens einschalten; **täglich abends ausschalten & säubern**, **freitags:** gründliche Reinigung (Sieb/Abtropfschale/Entkalkung nach Anzeige).
 - **Geschirr/Spülmaschine:** Tassen & Geschirr **selbst einräumen**; wenn voll, spätestens Freitag vor Feierabend Spülmaschine **starten**; am nächsten Morgen **austräumen**.
 - **WC & Waschbecken:** Sauberkeit ist Teamaufgabe – Verschmutzungen **sofort** beseitigen, Verbrauchsmaterial melden.
 - **Küche/Aufenthalt:** Flächen nach Benutzung abwischen; Kühlschrankreste **freitags** entsorgen (Eigenbeschriftung).
-

3.11 Öffnen & Abschließen (Feierabend-Check)

- Vor Verlassen des Standorts: **Licht aus, Fenster zu, Türen abschließen, Kaffeemaschine aus, IT/Monitore aus, Alarmanlage** aktivieren (falls vorhanden).
 - Vertretungsregel: Wer als Letzter geht, führt den Check durch; bei mehreren Personen kurze **gegenseitige Bestätigung**.
-

Kapitel 4: Umgang mit Material & Maschinen

4.1 Grundsatz

Material und Maschinen sind das Herzstück unserer Arbeit. Der sorgfältige und verantwortungsbewusste Umgang ist Pflicht – sowohl aus Sicherheitsgründen als auch aus Respekt gegenüber Kollegen, Kunden und dem Unternehmen.

4.2 Materialausgabe & Rückgabe

- Material wird zentral über das Lager oder die Projektleitung ausgegeben. (**Achtung – je nach Prozess & Zuständigkeit**)
 - Überschüssiges oder nicht verbautes Material ist nach Abschluss zurückzugeben.
 - Materialentnahmen müssen vollständig dokumentiert werden (z. B. über Lieferscheine, digitale Erfassung).
 - Fehlbestände oder Engpässe sind frühzeitig zu melden, damit rechtzeitig nachbestellt werden kann.
-

4.3 Ordnung im Lager & auf der Baustelle

- Jeder Mitarbeiter sorgt dafür, dass Werkzeuge, Maschinen und Materialien **sauber, ordentlich und griffbereit** aufbewahrt werden.

- Auf der Baustelle gilt: Arbeitsplätze werden so hinterlassen, dass auch andere Gewerke reibungslos weiterarbeiten können.
 - Materialreste sind fachgerecht zu lagern oder zu entsorgen.
-

4.4 Standard „Baustelleneinrichtung am 1. Tag“

- Schutz & Ordnung: Laufwege sichern, Abdeckvlies/Folie, Staubschutz.
 - Zonen: Material-, Werkzeug- und Abfallzone kennzeichnen.
 - Energie/Medien: Strom/Wasserzugänge klären, FI prüfen, Schläuche/Kabel stolpersicher.
 - Sicherheit: PSA-Pflichten erläutern, Gefahrenstellen markieren.
 - Kommunikation: Klingel/Ansprechpartner, Tagesziel & nächster Termin festhalten.
 - Dokumentation: Startfotos (Übergabezustand), Tagesbericht anlegen.
-

4.5 Lagerordnung & Inventur

- Feste Plätze: Jedes Material hat ein beschriftetes Fach (Foto-Plan am Regal).
 - Einräum-Regel: Ware sofort an den Platz, kein „Zwischenparken“.
 - Rückführung: Überschuss/Retouren am selben Tag zurück ans Lager – mit Buchung.
 - Inventur-Disziplin: Entnahmen digital/lieferscheinpflchtig erfassen
-

4.6 Pflege & Wartung von Maschinen

- Maschinen und Werkzeuge sind nach jedem Einsatz zu reinigen.
 - Regelmäßige Wartung wird durch das Unternehmen organisiert – als Mitarbeiter bist Du verpflichtet, auf anstehende Wartungstermine zu achten und Maschinen rechtzeitig abzugeben.
 - Defekte Werkzeuge oder Maschinen sind sofort zu melden. Eigenmächtige Reparaturen sind nicht erlaubt.
-

4.7 Sicherheit & Unfallvermeidung

- Persönliche Schutzausrüstung (PSA) ist verpflichtend. Ohne Helm, Brille, Handschuhe oder Sicherheitsschuhe (je nach Einsatz) wird nicht gearbeitet.
- Maschinen dürfen nur nach Einweisung und Schulung benutzt werden.
- Kabel, Schläuche und Werkzeuge sind so zu verlegen, dass keine Stolpergefahr entsteht.
- Gefahrstoffe sind nur in den vorgesehenen Behältern zu transportieren und zu lagern.

4.8 Umgang mit Kundenmaterialien

- Kundenmaterial wird immer mit größter Sorgfalt behandelt.
- Verpackungen und Schutzfolien werden fachgerecht entsorgt.
- Kundenlager oder -räume werden so betreten und verlassen, wie sie vorgefunden wurden.

4.9 Verantwortung & Kontrolle

- Jeder Mitarbeiter ist für das Werkzeug und Material verantwortlich, das er in Gebrauch hat.
- Bei Verlust oder mutwilliger Beschädigung behält sich das Unternehmen vor, den Fall individuell zu prüfen.
- Fahrzeuge, Maschinen und Werkzeugkisten werden regelmäßig durch die Projektleitung kontrolliert – Ordnung ist Pflicht.

Kapitel 5: Verhalten auf der Baustelle & beim Kunden

5.1 Grundsatz

Jeder Kunde erlebt unser Unternehmen durch Dich. Dein Auftreten, Deine Kommunikation und Deine Arbeitsweise entscheiden darüber, wie zufrieden der Kunde am Ende ist. Deshalb gelten auf der Baustelle und beim Kunden klare Regeln: **freundlich, sauber, verbindlich.**

5.2 Begrüßung & Verabschiedung

- **Begrüßung:**
 - Stelle Dich beim Kunden immer freundlich mit Namen vor.
 - Erkläre kurz, was heute gemacht wird.
- **Während des Arbeitstages:**
 - Halte den Kunden über den Fortschritt auf dem Laufenden.
 - Bei Verzögerungen oder Änderungen: den Kunden aktiv informieren.
- **Verabschiedung:**
 - Fasse am Ende des Tages kurz zusammen:
 - „Das haben wir heute geschafft.“
 - „Das steht noch an.“

- „Wir kommen morgen/übermorgen wieder um ...“
 - Bedanke Dich beim Kunden für die Zusammenarbeit.
-

5.3 Auftreten & Erscheinungsbild

- Arbeitskleidung ist sauber und ordentlich.
 - Persönliche Hygiene ist selbstverständlich.
 - Rauchen, Essen oder private Telefonate beim Kunden sind tabu.
 - Auf das Eigentum des Kunden wird Rücksicht genommen – keine privaten Gegenstände anfassen.
-

5.4 Sauberkeit & Ordnung

- Arbeitsbereich immer mit Schutzmaßnahmen sichern (z. B. Abdeckvlies, Folie).
 - Schuhe sauber halten oder Überziehschuhe tragen, besonders in Wohnbereichen.
 - Werkzeuge und Material geordnet ablegen, Kabel und Schläuche so verlegen, dass keine Stolpergefahr besteht.
 - Am Ende des Tages: Arbeitsplatz besenrein übergeben, Müll entsorgen, Werkzeuge ordentlich verstauen.
-

5.5 Kommunikation beim Kunden

- **Sprache:** immer freundlich, respektvoll und professionell.
 - Keine Diskussionen über Preise oder interne Abläufe beim Kunden – das ist Aufgabe der Projektleitung oder Geschäftsführung.
 - Keine privaten Gespräche beim Kunden über Kollegen, Firma oder persönliche Themen.
 - Wenn ein Kunde eine direkte Zusage oder Terminbestätigung möchte: immer an Projektleitung oder Kundendienst verweisen.
-

5.6 Respekt im Privathaushalt

- Räume nur so betreten, wie es abgesprochen ist.
 - Nicht mit dreckigen Schuhen durchs Haus laufen.
 - Privatsphäre des Kunden respektieren (z. B. keine Fotos machen, keine persönlichen Gegenstände bewegen).
 - Haustiere oder Kinder niemals unbeaufsichtigt lassen – Verantwortung bleibt beim Kunden.
-

5.7 Verbindlichkeit & Professionalität

- Versprich nur, was Du auch halten kannst.
 - Dokumentiere Deine Arbeit vollständig (Bautagebuch, Serviceberichte, Fotos).
 - Melde Probleme sofort an den Projektleiter oder Kundendienst – nicht abwarten.
 - Sei pünktlich. Wenn Du Dich verspätest, informiere **das Büro oder** den Kunden. **(definieren)**
 - Achte auf die Grenze bei Reparatur ohne Angebot **(definieren)**? Keine große Reparatur ohne vorherige Bestätigung
 - Zusätzliche Arbeiten nur wenn keine Verzögerung im Projekt entstehen und immer dokumentieren und unterschreiben lassen
-

5.8 Dokumentation beim Kunden

- Immer: Tagesbericht, Fotos vor/nach, verwendetes Material.
 - Insbesondere Fotodokumentation (tgl. & bei Bauabschnitt - bspw. Rohmontage vor schließen der Wände)
 - Spül- & Druckprotokolle (bevor Wand zu)
 - Wartungen: verschleißrelevante Teile gemäß Vorgabe proaktiv tauschen (z. B. Zündelektroden) und dokumentieren.
 - Abnahmen: Kundenunterschrift/Übergabeprotokoll einholen; offene Punkte mit Termin notieren.
 - Transparenz: Änderungen/Verzögerungen sofort an Projekt- oder Kundendienstleitung melden.
 - Ausgetauschte Teile noch einen Moment aufbewahren (für ggf. Beweis bei Kunde)
 - Wenn Kunde den Austausch von relevantem Teil nicht wünscht, Information an Büro - dort wird Info an Kunden erstellt (rechtliche Information)
 - Checklisten ausfüllen
-

5.9 Pünktlichkeit & Tagesrhythmus beim Kunden

- Startzeit wird eingehalten; bei Abweichung informiert das Büro den Kunden.
 - Tagesinfo am Ende: Was erledigt? Was kommt als Nächstes? Wann sind wir wieder da?
-

5.10 Beispiele für professionelles Verhalten

- **Negativ:** Monteur verlässt die Baustelle ohne Rückmeldung → Kunde ist verunsichert.

- **Positiv:** Monteur verabschiedet sich: „Heute haben wir die Leitungen gelegt, morgen bauen wir die Heizung ein. Gegen 8 Uhr sind wir wieder da.“ → Kunde fühlt sich betreut.
-

Kapitel 6: Kommunikation & Zusammenarbeit

6.1 Grundsatz

Eine gute Kommunikation ist die Basis für erfolgreiche Zusammenarbeit. Im Sanitär & Heizungsdrachen gilt: **klar, respektvoll, ehrlich.**

Wir reden *miteinander*, nicht übereinander – und wir suchen gemeinsam Lösungen.

6.2 Kollegialer Umgang

- Respekt ist die Grundlage: Jeder Mitarbeiter wird wertgeschätzt – egal ob Azubi, Monteur, Büro oder Geschäftsführung.
 - Wir unterstützen uns gegenseitig: Wer Hilfe braucht, bekommt sie.
 - Kritik äußern wir sachlich, niemals persönlich oder abwertend.
 - Erfolge feiern wir gemeinsam – Lob gehört genauso dazu wie Feedback.
-

6.3 Kommunikation im Büro & auf der Baustelle

- **Kurze Wege:** Sprich Probleme direkt an – nicht über Dritte.
 - **Klare Sprache:** Keine Halbsätze, keine „man müsste mal“ – sondern konkret: „*Ich brauche ...*“
 - **Absprachen einhalten:** Wer etwas zusagt, hält es auch.
 - **Besprechungen & Übergaben:** Informationen werden vollständig und nachvollziehbar übergeben.
-

6.4 Nutzung von Telefon, WhatsApp & E-Mail

- **Telefon/Handy:** Für dienstliche Zwecke jederzeit – private Nutzung nur in Pausen.
 - **WhatsApp & Gruppen:** Kurze, klare Nachrichten. Keine privaten Themen in Arbeitsgruppen.
 - **E-Mails:** Werden zeitnah gelesen und beantwortet. Bei Abwesenheit (Urlaub/Krankheit) sorgt das Büro für Vertretung.
 - **Dokumentationstools:** Bautagebuch, Serviceberichte oder digitale Checklisten sind Pflicht – lückenlose Dokumentation sichert Qualität und schützt uns bei Rückfragen.
-

6.5 Umgang mit Kundenanfragen

- Anfragen immer ernst nehmen und freundlich beantworten.
 - Fachliche Fragen: Wenn Du die Antwort nicht sicher weißt → an Projektleitung oder Büro verweisen.
 - Termine, Preise oder verbindliche Zusagen werden **nur von Projektleitung, Kundendienstleitung oder Geschäftsführung** gemacht.
-

6.6 Konfliktlösung

- Konflikte gehören zum Alltag – entscheidend ist, wie wir damit umgehen.
 - Regeln:
 - Sprich Konflikte direkt mit der betreffenden Person an.
 - Suche das Gespräch **unter vier Augen**, nicht vor Kollegen oder Kunden.
 - Bleib sachlich, keine Vorwürfe, keine Beleidigungen.
 - Wenn keine Lösung möglich ist: Projektleiter oder Geschäftsführung einschalten.
 - Ziel: Konflikte schnell klären, damit das Team weiterarbeiten kann.
-

6.7 Feedback & Weiterentwicklung

- Feedback ist Teil unserer Kultur. Jeder darf Feedback geben – respektvoll und lösungsorientiert.
 - Wir unterscheiden:
 - **Feedbackgespräch** → für kleine Hinweise & Entwicklung
 - **Kritikgespräch** → wenn wiederholt etwas nicht funktioniert
 - Jeder Mitarbeiter darf eigene Ideen einbringen – sei es zur Verbesserung von Abläufen, Kundenservice oder Arbeitsmaterial.
-

6.8 Teamgeist

Wir sind ein Team – das bedeutet:

- Wir unterstützen neue Kollegen in der Einarbeitung.
 - Wir gehen respektvoll miteinander um und nehmen unsere Vorbildrolle ernst.
 - Wir arbeiten gemeinsam für ein Ziel: glückliche Mitarbeiter, begeisterte Kunden, nachhaltiger Erfolg.
-



Kapitel 7: Mitarbeiterführung & Verantwortung

7.1 Grundgedanke

Führung im Sanitär & Heizungsdrachen bedeutet **Klarheit, Fairness und Verantwortung** – und zwar in beide Richtungen.

Führungskräfte geben Orientierung, schaffen Rahmenbedingungen und fördern Mitarbeiter. Mitarbeiter übernehmen Eigenverantwortung und bringen ihre Stärken ein.

So entsteht eine Kultur, in der **Unternehmensinteressen, Mitarbeiterinteressen und Kundeninteressen** im Einklang stehen.

7.2 Eigenverantwortung im Alltag

Jeder Mitarbeiter ist für seine eigene Arbeitsorganisation verantwortlich. Dazu gehört:

- **Pünktlichkeit:** Sei zu Arbeitsbeginn einsatzbereit – egal ob am Betriebshof, auf der Baustelle oder beim Kunden.
 - **Zügiges Arbeiten:** Niemand soll hetzen, aber wir erwarten, dass Aufgaben ohne unnötige Unterbrechungen erledigt werden.
 - **Selbstorganisation:** Plane Deine Handgriffe so, dass Du effizient arbeitest (z. B. nur einmal ins Auto laufen statt fünfmal).
 - **Respekt:** Kollegen warten nicht auf Dich, weil Du trödelst. Kunden bezahlen unsere Zeit und damit unseren Lebensunterhalt – deshalb gehen wir damit sorgsam um.
-

7.3 Verantwortung gegenüber dem Team

Wir sind ein Team – jeder trägt Verantwortung für das Gelingen:

- Absprachen einhalten und Kollegen nicht warten lassen.
 - Rücksicht nehmen und Unterstützung geben, wenn jemand Hilfe braucht.
 - Konflikte offen, aber respektvoll ansprechen.
 - Azubis und neue Mitarbeiter aktiv einarbeiten und fördern.
-

7.4 Stärkenorientierte Führung

Wir glauben daran, dass jeder Mitarbeiter seine Stärken einbringen soll.

Das bedeutet:

- Wir suchen gemeinsam nach Aufgaben, die zu Deinen Stärken passen.
- Führungskräfte fördern gezielt Deine Talente, statt nur Schwächen zu korrigieren.
- Jeder Mitarbeiter darf Verantwortung in Bereichen übernehmen, in denen er stark ist.

Fragen, die wir uns regelmäßig stellen:

- **Wo sind Deine Stärken?**
- **Wofür möchtest Du Verantwortung übernehmen?**
- **Wohin möchtest Du Dich entwickeln?**

So entsteht ein Arbeitsumfeld, in dem jeder das tun kann, was er am besten kann – und woran er Freude hat.

7.5 Führungskultur im Unternehmen

Führung bedeutet bei uns: **klare Regeln, faire Ansprache, konsequentes Handeln.**

Dazu nutzen wir strukturierte Gespräche:

- **Feedbackgespräche** (Entwicklungsgespräch, kleinere Themen)
 - Struktur: **WWW/WWHWL**
 - Wahrnehmung → Wirkung → Hinterfragen → Wunsch → Lösung
 - **Kritikgespräche** (wiederholtes oder gravierendes Fehlverhalten)
 - Struktur: **WWAHWL**
 - Wahrnehmung → Wirkung → Auswirkung → Hinterfragen → Wunsch → Lösung
-

7.6 Führen mit D–T–K (Dokumentieren–Trainieren–Kontrollieren)

- **Dokumentieren:** Regeln/SOPs schriftlich, auffindbar, mit Beispielbildern.
 - **Trainieren:** On-the-Job, Kurzschulungen, Patensystem.
 - **Kontrollieren:** Stichproben/Begehungen; Feedback im Einzelgespräch / Team-Meeting. Ziel: Regeln wirksam machen, nicht nur „aufgeschrieben haben“.
-

7.7 Regeltreue & Konsequenz (für alle!)

Regeln gelten für alle – auch Führung. Verstöße:

1. Direkte Ansprache
 2. Feedbackgespräch (WWW/WWHWL)
 3. Kritikgespräch (WWAHWL) mit Dokumentation
 4. Folgetermin/Nachverfolgung
-

7.8 Detailliertes Vorgehen bei Fehlverhalten

- **Direkte Ansprache:** kleine Dinge sofort und ehrlich klären.
- **Feedbackgespräch:** wenn ein Verhalten wiederholt oder grundlegend problematisch ist.

- **Kritikgespräch:** bei gravierenden oder wiederholten Fällen.
 - **Nachverfolgung:** Vereinbarungen werden dokumentiert und überprüft.
-

7.9 Dreiecks-Prinzip: Interessen im Gleichgewicht

Führung bedeutet, drei Seiten in Balance zu halten:

- **Unternehmen:** braucht Effizienz, Qualität und Verbindlichkeit.
- **Mitarbeiter:** braucht Klarheit, Wertschätzung und Chancen zur Entwicklung.
- **Kunde:** erwartet Pünktlichkeit, saubere Arbeit und transparente Kommunikation.

Nur wenn alle drei Seiten berücksichtigt werden, entsteht Zufriedenheit und nachhaltiger Erfolg.

Kapitel 8: Handwerker-Knigge

8.1 Warum ein Knigge?

Der Handwerker-Knigge ist unsere kurze Orientierungshilfe für den Alltag. Er zeigt Dir, wie wir als **Sanitär & Heizungsdrache** auftreten möchten: professionell, respektvoll, zuverlässig. Denn: **Jeder Kunde erlebt unser Unternehmen durch Dich.**

8.2 Die 10 Drachen-Regeln

1. **Pünktlich & vorbereitet**
 - Arbeitsbeginn heißt: pünktlich und einsatzbereit sein.
 - Unterlagen, Material und Werkzeug vollständig dabeihaben.
2. **Freundliche Begrüßung**
 - Stelle Dich mit Namen vor.
 - Informiere den Kunden über den Tagesablauf.
3. **Ordentliche Arbeitskleidung**
 - Saubere, vollständige Arbeitskleidung tragen.
 - Persönliche Hygiene ist selbstverständlich.
4. **Respekt im Haushalt des Kunden**
 - Räume nur so betreten, wie es abgesprochen ist.
 - Überziehschuhe nutzen, Möbel abdecken, Eigentum achten.
5. **Sauberkeit am Arbeitsplatz**

- Arbeitsplatz absichern (Abdeckungen, Schutzmaßnahmen).
- Kabel, Schläuche und Werkzeuge ordentlich verlegen.
- Baustelle sauber verlassen.

6. **Kundenorientierte Kommunikation**

- Höflich und professionell sprechen.
- Keine internen Probleme oder private Themen vor dem Kunden besprechen.
- Keine Versprechen machen, die nicht abgesprochen sind.

7. **Verbindliche Tages-Info**

- Kunde wird am Ende des Arbeitstags informiert:
 - Was wurde erledigt?
 - Was passiert als Nächstes?
 - Wann sind wir wieder da?

8. **Keine „Extrapausen“**

- Rauchen, Essen, Handy – nur in den vorgesehenen Pausen.
- Nicht auf Kosten der Arbeitszeit.

9. **Teamgeist zeigen**

- Kollegen unterstützen, Rücksicht nehmen, Absprachen einhalten.
- Azubis anleiten, Vorbild sein.

10. **Mitdenken & Verantwortung übernehmen**

- Probleme oder Gefahren sofort melden.
- Sauber dokumentieren (Serviceberichte, Bautagebuch, Fotos).
- Eigenständig Lösungen vorschlagen – nicht nur auf Anweisungen warten.

8.3 Kurz gesagt:

- **Freundlich zum Kunden**
- **Sauber auf der Baustelle**
- **Respektvoll im Team**
- **Verbindlich im Auftreten**

Das ist der Kern unseres Handwerker-Knigge – und das macht den Unterschied, warum wir im Idsteiner Land Marktführer sind.



Kapitel 9: Spezifische Bereiche

9.1 Für Kollegen im Büro

Das Büro ist die Schaltzentrale des Unternehmens. Hier werden Aufträge geplant, Material bestellt und Kunden betreut.

- **Erreichbarkeit:** Kundenanrufe freundlich und verbindlich annehmen. Keine langen Wartezeiten, keine unklaren Antworten.
 - **Telefonstandards:** Immer mit Firmennamen und eigenem Namen melden.
 - **Dokumentation & Ablage:** Schriftstücke, E-Mails und Dokumente werden vollständig abgelegt. Nichts geht verloren.
 - **Kundenkommunikation:**
 - Fachliche Fragen, die nicht sofort beantwortet werden können → Rückruf zusagen.
 - Reklamationen ernst nehmen und direkt an die Projektleitung weitergeben.
 - **Zusammenarbeit:** Enge Abstimmung mit Monteuren und Projektleitern, damit Informationen vollständig fließen.
-

9.2 Für Kollegen auf der Baustelle

Auf Baustellen sind Organisation und Zusammenarbeit entscheidend.

- **Baustellenorganisation:** Tagesstart mit klarer Absprache – wer macht was?
 - **Sicherheit:** Arbeitsschutzvorschriften einhalten.
 - **Absprachen:** Mit anderen Gewerken koordiniert arbeiten, keine Alleingänge.
 - **Tagesberichte:** Dokumentation im Bautagebuch ist Pflicht – was wurde erledigt, welche Fragen oder Probleme bestehen?
 - **Ordnung:** Baustelle jederzeit so verlassen, dass andere Gewerke arbeiten können.
 - **Kundenkontakt:** Bei Fragen des Kunden höflich bleiben, aber technische oder organisatorische Details an Projektleitung verweisen.
-

9.3 Für Kollegen im Kundendienst

Im Kundendienst bist Du das direkte Gesicht zum Kunden – oft alleine und eigenverantwortlich.

- **Einsatzplanung:** Pünktlich erscheinen, Termine einhalten.
- **Kundenkommunikation:**
 - Freundlich begrüßen, Ablauf erklären.
 - Während des Einsatzes Kunden kurz informieren, falls sich etwas ändert.

- Am Ende Bericht abgeben und über Ergebnisse informieren.
 - **Dokumentation:** Serviceberichte vollständig und sauber ausfüllen, digital oder auf Papier.
 - **Reklamationen:** Niemals mit dem Kunden diskutieren – Sachverhalt dokumentieren und direkt an Kundendienstleitung weitergeben.
 - **Verantwortung:**
 - Ersatzteile prüfen und melden, wenn Lagerbestände nachgefüllt werden müssen.
 - Anlagen ordentlich hinterlassen, ggf. Bedienung kurz erklären.
-

Kapitel 10: Weiterbildung & Entwicklung

10.1 Grundsatz

Wir glauben: **Nur wer sich entwickelt, bleibt stark.**

Im Sanitär & Heizungsdrachen ist Weiterbildung kein „Extra“, sondern ein fester Bestandteil unserer Arbeit. Jeder Mitarbeiter soll die Möglichkeit haben, seine Stärken einzusetzen und sich gezielt weiterzuentwickeln.

10.2 Einarbeitung & Patensystem

- Neue Kollegen erhalten einen klaren **Einarbeitungsplan**, damit sie Schritt für Schritt sicher im Betrieb ankommen.
 - Jeder Neueinsteiger bekommt einen **Paten** (erfahrener Mitarbeiter), der Fragen beantwortet, Hilfestellung gibt und den Einstieg erleichtert.
 - Ziel: Niemand ist am Anfang auf sich allein gestellt.
-

10.3 Interne Schulungen

- Wir nutzen interne **Schulungskanäle** (z. B. Videos, Handouts, kurze Trainings), damit Wissen im Team bleibt.
 - Themen sind z. B.: Arbeitssicherheit, neue Technik, Prozesse oder Kundenkommunikation.
 - Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, an den relevanten Unterweisungen teilzunehmen.
-

10.4 Externe Weiterbildungen

- Fachliche Weiterbildungen (z. B. Hersteller-Schulungen bei Viessmann, Solarfocus, Geberit, Duravit, Hansgrohe) sind Teil unseres Entwicklungsplans.

- Das Unternehmen übernimmt Kosten für notwendige Schulungen, wenn sie betrieblich relevant sind.
 - Weiterbildung bedeutet nicht nur Technik – auch Themen wie Kommunikation, Teamführung oder Digitalisierung gehören dazu.
-

10.5 Stärkenorientierte Entwicklung

Wir setzen bewusst auf die **Stärken unserer Mitarbeiter**:

- Jeder darf Verantwortung in Bereichen übernehmen, die zu seinen Talenten passen.
 - In Mitarbeitergesprächen klären wir regelmäßig:
 - Wo liegen Deine Stärken?
 - Wofür möchtest Du Verantwortung übernehmen?
 - Wohin möchtest Du Dich entwickeln?
 - Ziel: Niemand wird nur auf seine Schwächen reduziert – wir bauen auf das, was Du richtig gut kannst.
-

10.6 Karrierewege & Entwicklungsmöglichkeiten

- **Fachliche Entwicklung:** Spezialisierung als Heizungs-, Sanitär- oder Kundendienstprofi.
 - **Projektleitung:** Übernahme von Verantwortung für größere Baustellen oder Kundendienstbereiche.
 - **Führung:** Entwicklung zur Teamleitung oder späteren Führungskraft.
 - **Allrounder:** Wer vielseitig bleiben möchte, kann in mehreren Bereichen eingesetzt werden.
-

10.7 Nutzung von „Gamification“: Wissen spielerisch stärken

- Quiz/Kurz-Wettbewerbe zu Knigge, Sicherheit, sonstigem Wissen.
 - Belohnungen z.B. Team-Punkte, kleine Preise, Sichtbarkeit im Team-Meeting.
 - Ziel: Wiederholung & Motivation statt „Mahnzettel“ – von der Geschäftsführung bis zum Azubi.
-

10.8 Jobrotation & Perspektivwechsel

- Schulterblick: Monteur ↔ Büro/Kundendienst für ½–1 Tag/Quartal.
- Ziel: Prozessverständnis, Stärken entdecken, Reibung abbauen.
- Ergebnisse kurz im Team teilen („Was habe ich gelernt?“).

10.9 Motivation & Benefits

Als Teil der Drachenfamilie profitierst Du von vielen Vorteilen, die über den reinen Arbeitsplatz hinausgehen:

- **Moderne Ausstattung & Fahrzeuge**
 - Firmenwagen mit moderner Fahrzeugeinrichtung
 - Zusätzliches Fahrzeug zur privaten Nutzung (nach Vereinbarung)
 - Smartphone/Tablet auch für private Nutzung
 - Profi-Werkzeug & moderne Betriebsausstattung
- **Faire Bedingungen & Sicherheit**
 - Leistungsgerechte und faire Bezahlung
 - Geregelt Arbeitszeiten
 - 30 Tage Urlaub
 - Ausgleich von Überstunden / **Zeitkonto**
 - Unbefristeter Arbeitsvertrag
 - Sicherer Arbeitsplatz
- **Gesundheit & Vorsorge**
 - Betriebliche Altersvorsorge: **Drachenrente**
 - Vermögenswirksame Leistungen
 - Steuerfreie Zusatzleistungen
 - Zusätzliche Private Krankenversicherung
- **Weiterbildung & Entwicklung**
 - Fundierte Einarbeitung
 - Schulung und Weiterbildung (intern & extern)
 - Individuelle Förderung und berufliche Aufstiegschancen
 - Interessante und herausfordernde Projekte
 - Eigenverantwortliches Arbeiten
- **Team & Unternehmenskultur**
 - Team-Events & gemeinsame Erlebnisse (z. B. Drachenreise)
 - Familienfreundliche Arbeitsgestaltung
 - Mitarbeiter-Angebote (z. B. Wareneinkauf, private Werkzeugnutzung)
 - Kostenfreie Snacks und Getränke

Kapitel 11: Rechte & Pflichten

11.1 Grundgedanke

Rechte und Pflichten sorgen für **Fairness, Transparenz und Verlässlichkeit** – für beide Seiten. Wir erwarten von allen im Team, dass Pflichten ernst genommen werden, und garantieren im Gegenzug, dass Rechte gewahrt und respektiert werden.

11.2 Rechte der Mitarbeiter

Als Mitarbeiter hast Du Anspruch auf:

- Faire Entlohnung (Tarifvertrag oder individuelle Vereinbarung).
 - Sichere Arbeitsbedingungen (Arbeitsschutz, PSA, sichere Maschinen).
 - Geregelte Arbeitszeiten (Mo–Do 7:30–16:30 Uhr / Fr 7:30–13:30 Uhr, Bürozeiten Mo–Do 7:00–16:00 Uhr / Fr 7:00–13:00 Uhr).
 - Urlaub: 30 Tage pro Jahr.
 - Respektvollen Umgang – keine Diskriminierung, kein Mobbing.
 - Weiterbildung & Entwicklung (intern & extern).
 - Nutzung von Benefits (z. B. Firmenfahrzeuge, moderne Ausstattung, Zusatzleistungen).
 - Beteiligung an Unternehmensprojekten & Verbesserungen.
-

11.3 Pflichten der Mitarbeiter

- **Arbeitspflicht:** Zuverlässige und gewissenhafte Erfüllung der Aufgaben.
- **Treuepflicht:** Wahrung der Unternehmensinteressen, Verschwiegenheitspflicht.
- **Sorgfaltspflicht:** Sorgsamer Umgang mit Werkzeug, Fahrzeugen, Maschinen & Material.
- **Dokumentationspflicht:** Vollständige Bautagebücher, Serviceberichte, Übergaben.
- **Kommunikationspflicht:**
 - Probleme, Verzögerungen oder Schäden sofort melden.
 - Projektleiter ↔ Baustelle, Kundendienstleitung ↔ Serviceeinsatz, Büro ↔ Organisation.
- **Mitwirkungspflichten:**
 - Zusammenarbeit im Team, Unterstützung von Azubis.
 - Teilnahme an Schulungen & Unterweisungen.
 - Einhaltung der PSA-Vorgaben.

11.4 Rechte des Unternehmens

- Weisungsrecht im Rahmen des Arbeitsvertrags.
- Kontrolle & Überprüfung von Arbeitsergebnissen.
- Anspruch auf Vertraulichkeit & Verschwiegenheit.
- Rückgabe von Firmeneigentum bei Austritt.
- Teilnahmeverpflichtung an Unterweisungen & Pflichtschulungen.

11.5 Pflichten des Unternehmens

- Pünktliche & faire Lohnzahlung.
- Bereitstellung sicherer Arbeitsplätze, PSA, Werkzeuge & Fahrzeuge.
- Einhaltung von Gesetzen, Tarifverträgen und Betriebsvereinbarungen.
- Organisation klarer Abläufe & Zuständigkeiten.
- Förderung von Weiterbildung und beruflicher Entwicklung.
- Umsetzung der **stärkenorientierten Führung**: Mitarbeiter werden nach ihren Stärken eingesetzt und gefördert.
- Bereitstellung von Benefits (z. B. betriebliche Altersvorsorge, Zusatzleistungen, moderne Ausstattung).
- Schutz vor Diskriminierung & faire Behandlung.

11.6 Schlusswort

Das Verhältnis zwischen Mitarbeiter und Betrieb lebt von **Geben und Nehmen**.

- Der Mitarbeiter bringt Leistung, Verlässlichkeit und Verantwortung ein.
- Das Unternehmen sorgt für Sicherheit, Fairness und Entwicklung.

Nur wenn beide Seiten ihre Pflichten ernst nehmen und Rechte respektieren, können wir gemeinsam erfolgreich sein – für uns, unser Team und unsere Kunden.



Kapitel 12: Ansprechpartner & Hilfe

12.1 Grundsatz

Im Sanitär & Heizungsdrachen gilt: **Niemand bleibt mit seinen Fragen oder Problemen allein.** Es gibt für jedes Thema feste Ansprechpartner. Diese sind Deine erste Anlaufstelle, wenn Du Hilfe brauchst, Unterstützung suchst oder ein Problem melden möchtest.

12.2 Teamvorstellung – Wir sind das Drachenteam:

Im Büro:

- **Christian Graßmann (Chris):** Geschäftsführung, Unternehmensstrategie, Markenbotschafter, Vertriebsleitung, Finanzen, (Technik & Projekte)
- **Uwe Jordan:** Betriebsleiter
 - ☞ Ansprechpartner für: interne Abläufe, Organisation, Urlaubsanträge, Krankmeldungen
- **Nicole Pethke:** Unternehmensstrategie, Prozesse, IT, Marketing-Steuerung, Recruiting, Personalstrategie & -entwicklung (TZ)
- **Claudia Graßmann:** Office-Leitung, Organisation, Buchhaltung, Personal operativ, Lohnabrechnungen
 - ☞ Ansprechpartner für: Eingangs-Rechnungen, Lohnabrechnungen, organisatorische Fragen, Arbeitskleidung
- **Björn Böhmig:** Projektleitung & Technischer Leiter (Kundenberatung, Projektplanung, Baustellenorganisation, Materialbestellungen, technische Entscheidungen, Koordination mit anderen Gewerken)
 - ☞ Dein Ansprechpartner, wenn es um Projektabläufe, Änderungen auf der Baustelle oder technische Rückfragen geht.
- **Vadim Bokk:** Kundendienstkoordination
 - ☞ Ansprechpartner für: Kundendienst-Einsätze, Einsatzplanung, Terminabstimmung, Reparaturen, Reklamationen.
- **Elmar Lenk:** Fuhrpark (TZ)
- **Dunja Rücker:** Kundendienst-Rechnungen, Terminvereinbarungen, Telefon (TZ)
- **Yvonne Menner:** Mahnwesen & Wartungen (TZ)
- **Sonja Stenzel:** Marketingumsetzung (bei Bedarf)
- **Angela Glücklich:** Office-Unterstützung (bei Bedarf)
- **Devi:** Begrüßungskomitee (Hund)

Hof / Haus / Reinigung:

- **Klaus Weidner:** Hof & Entsorgung
- **Christian Barth:** Saubermachexperte

Unser Monteurs-Team:

- **Tim Becker:** Kundendienst

- **Dennis Muno:** Kundendienst & z.T. Projekte
 - **David Rink:** Projekte, Maschinen, Lager
 - ☞ Ansprechpartner für: Werkzeug & Maschinen, Lager
 - **Jörg Hauch:** Projekte
 - **André Kick:** Projekte
 - **Michael Earl Evans II:** Projektunterstützung
-

12.3 Persönliche Unterstützung & Hilfe

- Bei persönlichen Anliegen (z. B. Gesundheit, private Probleme, Konflikte im Team) kannst Du Dich jederzeit vertrauensvoll an die Geschäftsführung oder einen Projektleiter Deines Vertrauens wenden.
 - Zusätzlich bieten wir mit der **Privaten Zusatzversicherung** Unterstützung bei Vorsorge, schnelleren Terminen, Beratung und Gesundheitsfragen.
-

12.4 Grundregel

☞ **Immer zuerst den direkten Ansprechpartner wählen** (z. B. Projektleiter für Baustellenthema, Büro für Urlaub, Kundendienstleitung für Serviceeinsatz).

☞ Nur wenn keine Lösung gefunden wird, geht das Thema an die Geschäftsführung.

Kapitel 13: Schlusswort

13.1 Motivation & Teamgedanke

Der Sanitär & Heizungsdrache ist mehr als ein Handwerksbetrieb – wir sind eine **Familie**. Jeder einzelne von uns trägt mit seiner Arbeit, seiner Haltung und seinem Verhalten dazu bei, dass wir gemeinsam erfolgreich sind.

Unsere Grundsätze sind einfach:

- **Glückliche Mitarbeiter**
- **Begeisterte Kunden**
- **Nachhaltige Lösungen**

Wenn wir diese Ziele im Alltag leben, machen wir den Unterschied – und genau deshalb sind wir Marktführer im Idsteiner Land und als moderner SHK-Betrieb weit über die Region hinaus bekannt.

13.2 Verantwortung & Vertrauen

Dieses Regelwerk soll dir als Orientierung dienen:

- Es gibt Dir Klarheit über Abläufe und Erwartungen.
- Es zeigt Dir Deine Rechte und Pflichten.
- Es macht deutlich, wie wir miteinander umgehen möchten.

Wir vertrauen Dir, dass Du diese Regeln im Alltag mitträgst – und damit zum Erfolg unseres Unternehmens beiträgst.

13.3.1 Bestätigung durch den Mitarbeiter (Exemplar für den Mitarbeiter)

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich dieses Regelwerk gelesen habe und die Inhalte kenne. Ich verpflichte mich, die darin enthaltenen Regeln im Arbeitsalltag einzuhalten und aktiv zum Teamgeist des Sanitär & Heizungsdrachen beizutragen.

 **Ort, Datum:** _____

 **Mitarbeiter (Unterschrift):** _____

13.3.2 Bestätigung durch den Mitarbeiter (Exemplar für das Unternehmen)

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich dieses Regelwerk gelesen habe und die Inhalte kenne. Ich verpflichte mich, die darin enthaltenen Regeln im Arbeitsalltag einzuhalten und aktiv zum Teamgeist des Sanitär & Heizungsdrachen beizutragen.

 **Ort, Datum:** _____

 **Mitarbeiter (Unterschrift):** _____