

Leitfaden

## Umgang mit Kundschaft

Dieser Leitfaden ist vor allem für Baustellen gedacht, wo Mitarbeitende gegenüber der Kundschaft «aktiver» in Erscheinung treten und die Arbeiten selber koordinieren (z.B. Kleinbaustellen).

Wenn die Verantwortung für Ausführung bei einem/r Vollzeitmitarbeiter/in liegt und die Kommunikation/Koordination hauptsächlich über diesen erfolgt, sind einzelne aufgeführte Punkte weniger wichtig.

### Passung zwischen Auftrag und Teilzeitarbeit

Zuerst (d.h. bei Auftragsklärung bzw. Offertstellung) gilt es zu prüfen, ob die Mitarbeitenden in Teilzeit beim jeweiligen Auftrag zum Einsatz kommen könnten.

Auftrag	Mitarbeitende in Teilzeit
<ul style="list-style-type: none"> <li>– An welchen Tagen kann gearbeitet werden?</li> <li>– Wann können die Ansprechpersonen anwesend sein? Wie sind sie sonst erreichbar?</li> <li>– Ist ein Zugang auch ohne anwesende Personen möglich (Schlüsseldepot o.ä.)?</li> <li>– Dürfen sich Arbeiten über eine längere Zeit erstrecken (mit Stillstandstagen dazwischen)?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– An welchen Tagen arbeiten die Teilzeitmitarbeitenden?</li> <li>– Gibt es unverrückbare Einschränkungen beim Arbeitsbeginn oder -ende? Bei der Lage der Baustelle? Wo gibt es Spielraum?</li> <li>– Mit welcher Art von Kundschaft können es die Teilzeitmitarbeitenden gut («Chemie»)?</li> </ul>

### Aktive Kommunikation

Viele Auftragnehmer/innen befürchten, dass es bei Teilzeitarbeit zu Problemen mit der Kundschaft kommt. Deshalb versuchen sie, dies nicht an die grosse Glocke zu hängen. Es bewährt sich jedoch, wenn Teilzeitarbeit aktiv kommuniziert wird. Wenn die Reaktion der Kundschaft sehr negativ ausfällt, ist es unter Umständen jedoch besser, bei diesem Auftrag auf den Einsatz von Teilzeitarbeitenden zu verzichten.

### Zusammenspiel klären, gemeinsames Verständnis schaffen, Vereinbarungen treffen

Vor dem Start der Arbeiten wird die Ausführung entsprechend vorbereitet. Zum einen braucht es eine gute *interne schriftliche* Dokumentation des Auftrages (Papier oder elektronisch in der Cloud):

- Ansprechpersonen und Angaben zur Erreichbarkeit (Kund/innen, Bauherrschaft, Architekt/innen, Mieter/innen, andere Handwerker, Lieferant/innen)
- Für die Baustelle vorgesehene Mitarbeitende und Angaben zur Erreichbarkeit (idealerweise in zwei Stufen: primär die ausführenden Mitarbeitenden, sekundär die leitende Person)
- Zuständigkeiten (Entscheidungsbefugnisse) bei Änderungen/Absprachen/Abnahmen
- Angaben zur Baustelle: Ort, Erreichbarkeit, Schlüssel, Parkplatzsituation, Infrastruktur (Wasser, Strom, WC), tageseitliche Einschränkungen
- Auszuführende Arbeiten (Lieferschein/Offerte/Auftragsliste, Pläne, Arbeitsbeschrieb) und spezifische Wünsche/Bedürfnisse, die beachtet werden müssen.

Zum anderen findet idealerweise ein *mündliches* Briefing mit der Kundschaft und einer/m der Teilzeitmitarbeitenden statt. Wenn nicht alle beteiligten Personen anwesend sein können, ist wichtig, diese mündlichen Informationen auch mündlich an die Mitarbeitenden weiterzugeben (z.B. Abmachungen [Zusagen von mir und von der Kund/in], ausgesprochene Bedürfnisse und vermutete Empfindlichkeiten).

### **Eigenverantwortung fördern**

Die Verantwortung für die Abwicklung des Auftrages soll bei den Mitarbeitenden bleiben. Die «Checkliste Arbeitsübergabe» hilft dabei. Wenn die leitende Person eingeschaltet wird, soll diese nach der Klärung versuchen, die Verantwortung für die weitere Ausführung wieder an die Mitarbeitenden abzugeben.

### **Entwickeln der Mitarbeitenden und der Kultur**

Für das Entwickeln einer konstruktiven Fehlerkultur bietet das Ende eines Auftrags die Gelegenheit, Rückmeldungen zu erhalten. Aus konkreten Situationen kann die zukünftige Koordination weiter verbessert werden. Die leitende Person kann diesen Lernprozess mit einem Debriefing (evtl. direkt mit Kundschaft und Mitarbeitenden) unterstützen. Solche Lernsituationen finden idealerweise mündlich und unkompliziert (ohne administratives Aufblasen) statt. Es geht um das Fördern von konkreten Verhaltensweisen.