

	Intervall	Verantwortung	Vertretung	Notizen
<b>Administration &amp; Organisation</b>				
Briefkasten leeren	Jeden Morgen den Briefkasten leeren			Die Post an die verschiedenen Verantwortlichen weiterleiten
Einkäufe erledigen - Sinnvoll als Sammeleinkauf	bei Erreichung Mindestbestand			Im Abgleich mit den aktuellen Beständen
Institut säubern	gezielt bei Verschmutzung bzw. nach der BH			Keine Haare und Flusen in Kundenräumen. Kein Staub auf Möbel, Türrahmen. Keine Fingerabdrücke auf glänzenden Flächen, wie Spiegel, Lackoberflächen, Glastischen, Beistelltische - Terminausfälle werden mit Telefonieblöcken sinnvoller genutzt
				-Terminausfälle werden mit Telefonieblöcken sinnvoller genutzt
Geschirr abwaschen	gezielt bei Verschmutzung			
Wäsche machen	bei Bedarf			Wäsche wird gesammelt bis eine Maschine gefüllt werden kann. Trocknungszeiten beachten im Abgleich mit BH-Folgeterminen
Waren auspacken	wenn Lieferung erfolgt			Gelieferte Waren auspacken und in hera als Bestand verbuchen / Inventurliste führen
Artikel bestellen, UGS, Institutsprozessposter	1x wöchentlich Artikelbestellliste kontrollieren			Werden die UGS eingehalten, aktuelle Bestände prüfen
Newsletter	Monatlich			an alle MA verteilen und im Meeting besprechen
Telefon: entgangene Anrufe verfolgen, Anrufbeantworter abhören	täglich			Wie intensiv ist die Vorbereitung für einen Rückruf? Wird die Tel-Nr in hera zum Check eingegeben?-Ist es ein Interessent oder Bestandskunde?
PC's und Software, Drucker, Fax, Scanner	umgehend bei Bedarf			Wartungen und Reparaturen umgehend beauftragen, Ersatztoner auf Lager halten
Beschwerdemanagement	Im Bedarfsfall handeln / 2x p.a. Leitfaden trainieren			Beschwerdemanagement - 2x im Jahr Leitfaden für Beschwerdemanagement trainieren.
				Beschwerdemanagement ernst nehmen und bearbeiten und nicht den Kunden verträsten
Einsatzplanung / Dienstpläne Mitarbeiter	für 12 Wo im Voraus			Einplanen und an MA kommunizieren
Urlaubsplanung: Urlaub, Feiertage, saisonale Sondersituationen	1x p.a.			Im Januar für das Gesamtjahr planen / Eintritt neuer MA nachholen
Handstück einpacken und versenden	sofort versenden			wenn HS 20.000 Impulse anzeigt
Alle Kundenkarteien überprüfen	März, Juni, Sep, Dez			Gibt es doch noch Karteileichen, ganz besonders bei den BH Zahlen
Stornos und Anwaltsforderungen, Stornos anhand Stornobogen	bei Bedarf			Rücksprache mit FPB zur Lösungsfindung - Empfehlung folgen und U. Schumacher beauftragen
Beleuchtung im Institut / Werbebeschriftung auf Sommer- und Winterzeit einstellen	halbjährlich im Wechsel			Einschaltzeiten regulieren: Start Winter um 17 Uhr / Sommer um 20 Uhr
Luftballons an Laufstopper oder Luftballonkette im Eingangsbereich	1x Monatlich			Laufstopper im Eingangsbereich aufstellen und Luftballonkette im Obergeschoss befestigen
Wasserwechsel Gerät	alle 4 - 6 Wochen			Vor Verkalkung schützen - destilliertes Wasser verwenden
Eingangstür geöffnet in EG Lage	ab 15 Grad Aussentemperatur			für mehr Walk In
LOM Statistik prüfen	1x Monatlich			Zugriffszahlen eroieren - Gibt es eine positive Entwicklung?
Fälligkeit für Geräteinspektion	jährlich			Wann ist die Geräteinspektion fällig? - Umgehende Terminvereinbarung vornehmen
E-Mail Eingang prüfen und bearbeiten	täglich			Eingänge bearbeiten und innerhalb von 24 Stunden beantworten

Administration & Organisation Fortsetzung				
Fragebogen 4 + Gesprächsanalyse	wöchentlich			im Coaching die abgeschlossenen und nicht abgeschlossenen reflektieren und konkrete Optimierung. Dazu Memoeinträge nutzen.
Überfällige Zahlungen / rotes Kreuz im Cockpit	täglich			Kontrolle wann ZE erfolgt
SEPA LS buchen	siehe Handout			Erst- und Folgelastschriften im Ausführungsdatum beachten
Stundenzettel und individuell Frei machen, Ausgleich von Arbeitszeiten, Pausen, Überstunden	1x wöchentlich			Jede Tätigkeit im Detail beschreiben. Lückenloses Führen des Stundenzettels. Auf effiziente Planung achten.
				Werden die Tätigkeiten zur Zielerreichung beitragen? Wie wird mit Zigarettenpausen umgegangen?
Effiziente Terminkalenderführung: Telefonzeiten und Abtelefonieren	täglich			Zeitplanung der Areale und BT nach Vorgaben im Ausbildungsordner einplanen,
				min 3 Std Telefonie täglich blocken
Warenbestand nach Bestelleingang	bei Zustellung			Nach Zustellung in hera verbuchen
Warenentnahme buchen	sofort nach Verbrauch			nach Entnahme in hera verbuchen
Artikelverkäufe	sofort mit Verkauf			Verkäufe verbuchen
Dienstpläne einstellen	12 Wochen im Voraus			bei jedem MA
KDE für Kunden	zum Termin			bei der 3. + 7. BH ausfüllen
sonstige Wiedervorlage abarbeiten	täglich			Wiedervorlagen bearbeiten und konkret im Stundenzettel erfassen Am Fr. jeder Woche stehen die WV auf Null
Rechnungen für BH-Ausfall drucken und versenden	täglich			Bei Ausfall BH Termin sofort buchen
Abarbeiten hera Hot Button liste	im vorgegebenen Rhythmus der Liste			Ziel: Alle Felder müssen Grün markiert sein.
Zieletabelle	wöchentlich			Sind alle Kennzahlen auf die Zielerreichung ausgereicht - welche Farbe zeigt die Ampel in der Tabelle /
				Wie sind Zahlungsmodalitäten der KV? In welcher Höhe werden Anzahlungen genommen? Wie ist die Stornoquote? Wann wird der Ersttermin gesetzt?
1. Behandlung und Zahlung zur KV direkt	täglich			Ist die 1. BH gelegt, prüfen ob eine Anzahlung gebucht wurde, der Gesamtbetrag als Einmalzahler verbucht ist

Promotion / Interessenten				
Promo-Equipment zusammenstellen	nach Promo verbrauchte Artikel auffüllen			Messewand mit Stretchbanner, Beachflag sowie Promotiontheke, Kugelschreiber, Leadkarte, Aloe vera Gel Probe, Visitenkarten plus Spender, Kundenflyer plus Spender, Orchidee. Goody Bag Promotion, Glasschale mit hairfree Bonbons
Einsatzplanung Promotion (Buchung von Flächen)	jährlich und bei zusätzlichem Bedarf umgehend			Für 52 Wochen im Voraus gebucht - Promotoren 4 Wochen im Voraus buchen
Promo-Flächen 5-7 Stk. vorhanden	sofort			Mindestens 5-7 feste Promo-Flächen unter Vertrag
Promotion	3 Monate nach der Aktion			Flächen, Qualität der Leads, Promotion, Aktionsberichte auswerten und Feedback an Mitarbeiter geben
Meetings mit Promotoren, Team aufbauen	Quartal			Leiffaden üben und kontrollieren. Festes Team und Springer einstellen. Zum Seminar Promotion anmelden
Leadkarten sofort eingeben	sofort			sofort, spätestens am Folgetag in hera erfassen und WV legen. Nach Vorgabe Institutsprozessposter
Leads anrufen	umgehend nach WV			anrufen nach Leiffaden
TK/PK Karten versenden	täglich			am Abend zur Post bringen und versenden
BT für den nächsten Tag bestätigen	täglich			Jeden vereinbarten BT am Vortag telefonisch bestätigen.
Leads: Anzahl der Leads, Promotionauswertung machen	3 Monate nach der Aktion			Welche Fläche hat den größten Erfolg gebracht. - Welche Promoterin hat die besten Ergebnisse gebracht
Auswertung von Promotionflächen, Qualität der Leads, Aktionsberichte, Feedback der MA	3 Monate nach der Aktion			Feedback an MA zum Ergebnis
Analyse des Telefonmarketings:	wöchentlich			wann sind die Leads eingetroffen, wann eingegeben, wann antelefoniert, wie ist die Showquote?

Zahlen, Daten, Fakten				
Ziele-Tabelle	wöchentlich			Soll/Ist Vergleich vornehmen
Welcher Zahlungseingang ist noch zu erwarten (Zieletabelle)	wöchentlich			Überprüfung im Finanzreport: Führen die Ergebnisse der Schnittstellen zur Zielerreichung? Wo muss noch nachgearbeitet werden?
Zahlungsweisen und KV's überprüfen:	wöchentlich			Behandlungszähler in Lastschriften umwandeln Anzahl der Raten (letzte Rate Termin) 1. BH Termin/KV - Anzahl aktive KD im Vergleich zu Anzahl KV's Überfällige Zahlungen per heute - Anzahlungen sofort kassiert?
Ausfallgebühren berechnet 25,- + 50,- Euro	wöchentlich			prüfen ob die Ausfallgebühren berechnet und verbucht wurden
Rabatte bei Arealverkäufen und Impulsverbrauch	wöchentlich			Abweichungen aufzeigen und Maßnahmen zur Korrektur umsetzen
offene Zahlungen und Gebühren	monatlich			Nachfassen der Beträge
Bargeldkasse	monatlich			Möglichst Unbar kassieren (EC Karte)
Einzahlungen Bank	bei Bedarf			ab 1500 einzahlen
Bei externen Lieferanten: Kasse	im Quartal			Einkauf, Bestellungen: wie oft wird eingekauft und zu welchen Konditionen
Telefonie:				
Telefonstunden gesamt im Verhältnis zu gelegten BT's	monatlich			150 Termine in 37,5 Std. Telefonie (17 Anwahlen/Std. - 5 erreicht -> 4 BT vereinbart
Mitarbeiter Einzel Performance:	monatlich			Quoten der MA's (Abschlussquoten, Nachbucherquote, Kosmetikverkauf, Durchschnittshöhe)
Nachbuchungsangebote eingegeben?	täglich			Jedes Angebot in hera erfassen und Memo eintragen
Verkauf				
Vorbereitung NB/sonstige KD-Termine legen	täglich			Jeden Morgen 30 ;Min Zeit einplanen um das NB Potenzial vorzubereiten mit dem Ziel auf Folgeaufträge, Aktive KD sollen eine 6 Monats WV bekommen und ins Institut eingeladen werden
Angebote nachfassen	täglich			Am Tag nach der Beratung - jedes Angebot einpflegen, Memo füllen, WV legen
Streichelweichtermine	im Halbjahresrhythmus legen			Weiter-BH buchen oder NB verkaufen
Externe Finanzierung	monatlich			Überprüfen ob es Angebote gibt die möglicherweise über externe Finanzierung abgeschlossen werden können

Werbung				
LOM   Servicevertrag Online-Marketing	einmalig			Vertrag abschliessen
KDE an winlocal	wöchentlich			an winlocal versenden
KDE mit Monatsziel	monatlich			Ziel 7 im Monat
Vorteilsaktionen, Ostern, Sommer, Winter...	bei Bekanntgabe			Sind Werbemittel bestellt? Wie kommuniziere ich die Vorgehensweise an Neu- und Bestandskunden?
				Kann ich meine MA coachen wie diese an Neu und Bestandskunden kommuniziert werden. - Hilfestellung über FPB
Anzahl Onlineleads, Inbound und Walk In	monatlich			Benchmarks lt. VVA. Ergebnis mit FPB besprechen
Jährlich Fensterbeschriftungen	jährlich			Sind alle Bildmotive aktuell, stimmen die Farben lt. UGS?
Planungen Jährlich: Messen, Straßenpromotion, verkaufsoffene Sonntage	jährlich			Aufnahme der Termine im Promotionplan und Genehmigung bei FPB einholen (Vorgehensweise einhalten)
Stellenanzeigen verwalten hairfree Job Portal / Stepstone / Agentur f. Arbeit / Meine Stadt	jährlich			Stellenanzeigen ganzjährlich schalten / um bei Engpasssituationen offensiv und nicht reaktiv zu sein
UGS im Institut einhalten und umsetzen	bei Bedarf			siehe Checkliste UGS Bereisung und Ausbildungsordner

Personal / Karriere				
Coachingkonzept der MA's in die Umsetzung bringen	quartal			EOA je Aufgabenbereich und MA schreiben lassen und die Umsetzung kontrollieren / fördern. Leitfäden weiter entwickeln / Inselmeeting in der Gruppe Auf Sachebene / Alle 6 Wochen Behandlungstraining
				Empfehlung: 1x Woche VK 2 Std -nicht abgeschlossene KV besprechen/ 1 Tag VK Training Telefonie / alle 6 Wochen 1 Tag Mentalcoaching
Academy	nach einem Seminarbesuch			Auswertung der Noten und Protokolle von Seminaren, Teilnahme an Telkos und Workshopbesuche - Feedbackgespräche mit FPB dazu führen
Jahresplanung	jährlich			Seminarbesuche, Weihnachtsfeier, Teilnahme Convention ,Mitarbeiter-Ausflug
Kein Termin ohne Agenda und Protokoll.	zu jedem Termin			Agenda schreiben und Protokoll führen zu jedem Gespräch / Coaching + Kontrolle der Umsetzung der Ziele
Qualitätsanrufe	Monatlich			Wie zufrieden sind unsere Kunden?
Telefonie Training	Monatlich			5 nichtabgeschlossene pro Monat anrufen. Reflektieren was geht zu verbessern
Coaching zu Effizienz beim Behandeln	quartal			Testbehandlungen offline durchführen und Effizienz prüfen
Download Audiodateien	monatlich			als Werkzeug zur Unterstützung bei Trainings einsetzen
Telko Verkauf im Kalender eingeplant	jährlich			4 wöchentlich und Sondertelkos
Teilnahme Telko Verkauf	jährlich			Termine im Kalender für das gesamte Jahr blocken. Mögliche Fragen und Ideen vorbereiten. Aktiv teilnehmen
Nachbereitung der Beratungsanalyse	monatlich			Beratungsgesprächsanalyse - Umsetzung der Tipps aus der vorangegangenen Analyse - Was hat sich geändert?
Einwände bei Nachbuchungen und Glaubenssätze notieren				Sammeln und mit FPB besprechen. Nach einem Jahr selbst Glaubenssätze mit MA auflösen
Einwandbehandlung: Telefonie - Thema z.B.: „Interessiert mich nicht“ / „keine Zeit“	wöchentlich			Welche "Ja aber" kommen von Ihren MA? Als Training: Den Kunden zum relaxen und zuhören bringen. Auf ihn eingehen, locker Atmosphäre schaffen.
				Leitfäden verwenden
Telefontraining (Aufnahmen besprechen) Wer hat wie viel telefoniert?	wöchentlich			Kein Abschlussdruck im Gespräch aufkommen lassen. Auf ein "nettes" Telefonat einstellen

Personal / Karriere Fortsetzung				
Kontrolle Stundenzettel	monatlich			Tipp: Fritzbox Telefonrechnung aufschlüsseln. Mit dem Stundenzettel vergleichen wie telefoniert wurde. Wurde ein Interessent wirklich nicht erreicht oder hat die MA sich nicht getraut den wahren Einwand zu nennen? oder wurde der Kunde überhaupt angerufen?
Einstellung Mitarbeiterin	Empfehlung VVA			nach Leitfaden der Seminare Personal
Hospitation Mitarbeiterin	im Bewerbungsprozess nach Leitfaden			nach Leitfaden der Seminare Personal
Patenschaft Mitarbeiterin	Nach Vertragsunterzeichnung			Erfahrene MA übernehmen die Patenschaft für eine neue MA
Testkäufe	jede neue MA			Beim Wettbewerb mit Fragebogen durchführen

Zertifikate / Schulungen				
Anmeldung Grundausbildung	Nach Vertragsunterzeichnung			jede neue MA muss vor dem persönlichen Kundenkontakt zur Grundausbildung zur Zertifizierung
Anmeldung Intensivseminar	alle 6 Monate			Zertifikat erneuern - Wissen erweitern. Vom Low zum High Performer
Anmeldung Seminar Personalführung und Personalfindung	1x jährlich			Wissen vertiefen
Anmeldung Seminar Promotion	Nach Vertragsunterzeichnung			Jede Promotorin zum Seminar anmelden
Anmeldung Seminar hera Intensiv	Nach Vertragsunterzeichnung			Ab Level Management zum Seminar anmelden
Anmeldung Erfolgstreffen	nach Zustellung der Einladung			Regelmäßige Teilnahme. Eigene Themen und Fragestellungen vorbereiten

Betriebsführung / sonstiges				
Gesundheitsamt Anforderungen, Erste Hilfe	Kontrolltermin findet unangemeldet statt			Unser Betriebsarzt ist Dr. Jung - UGS im idop Shop unter Arbeitssicherheit
Berufsgenossenschaft	Nach Aufforderung			Aufforderungsansreiben kommt von der BGW - UGS im idop Shop
Umgang bei Feuer und Wasser	sofort			Für die Sicherheit aller Mitarbeiter sorgen
Verhalten beim Eintreffen oder Anrufen von Presse, Kamera, Fotografen, Anwälte				UGS beachten - Richtiges Verhalten bei polizeilicher Vernehmung und Zeugenbefragung
				Presseanfrage, Fotografen: Vorab Rücksprache mit der FPB zur Abstimmung der weiteren Vorgehensweise

Meetings				
Teammeetings	wöchentlich			Ziele Tabelle, ZDF, hot button Liste, Wochenbericht
	monatlich			12 Monats-Meetingplan
	jährlich			Jahresziele
Coaching	wöchentlich			Beratungsgesprächsanalyse
	wöchentlich			1. Verkaufsthemen
				2. Verkaufsthemen
				3. Telefonie
				4. Mentalfelko
Weihnachtsfeier, Event	jährlich			
Inselgespräch	alle 6 Monate			Werte, Wünsche, Stärken, Schwächen, Ziele, ->Inselfragen