

AUST

Richtlinien Vertrieb

Part 1 - System (allgemein)



Richtlinie Öffnungszeiten & Erreichbarkeit



Sicherstellung von transparenten und zuverlässigen Öffnungszeiten und Erreichbarkeit sichert durch einheitliches Auftretender Systembetriebe am Markt ein einheitliches Markenerlebnis. Neben Kollektion, Service und Beratung, womit Ihr Euch in Eurer AUST Casa bereits klar von vielen Mitbewerbern absetzt, sind für Kunden nachweislich die verlässliche Öffnung einer Boutique und die Erreichbarkeit zu veröffentlichten Zeiten und Kontaktmethoden ein starkes Kriterium für die Wahl des Ladengeschäfts. Zudem gewährleistet dies intern die Sicherstellung von Abläufen und Informationsfluss, was ein zielorientiertes und wertschätzendes Arbeiten möglich und damit unsere Werte erlebbar macht. Durch die Einhaltung unserer Richtlinien leistest Du also einen sehr wichtigen Beitrag zu unseren Famiglia Werten und ermöglichst, dass alle Kundinnen stets von einem außergewöhnlichen Einkaufserlebnis berichten können, was unsere Werte widerspiegelt und die Nachhaltigkeit und Wertigkeit unserer Marke AUST sichert.

Vorgehen

1. Öffne deine Casa an jedem Werktag der Woche. Lege die genauen Casa-Öffnungszeiten ausschließlich in Absprache mit der Systemzentrale (Casa Gauß) fest.
2. Stelle die Betreiberpflicht analog den Öffnungszeiten aus Punkt 1 sicher.
3. Überprüfe an jedem ersten Werktag des Quartals deine Casa-Informationen auf der Website (ausfashion.com) und Google auf Korrektheit und teile Änderungen der Systemzentrale mit.
4. Stelle sicher, dass die Erreichbarkeit, über die in Punkt 3 bestätigten Kontaktmöglichkeiten, zu den aus Punkt 1 genannten Öffnungszeiten stets gewährleistet ist.
5. Stelle sicher, dass dein Betreiber- und Öffnungszeitenchild stets aktuell ist. Wende dich bei Änderungen an die Systemzentrale.
6. Zeige unregelmäßige Abwesenheit (und Nicht-Erreichbarkeit) von dir von mehr als 3 Tagen der Systemzentrale vorab (mind 24 Stunden) schriftlich an.

Hinweis /Zu beachten

- A. Dauerhafte Anpassungen der Öffnungszeiten sind ausschließlich nach Absprache mit der Systemzentrale und schriftlicher Bestätigung möglich. Änderungen können gesetzliche Vorschriften, Vereinbarungen mit dem Vermieter, das lokale Mitbewerberumfeld und wirtschaftliche Bedingungen widerspiegeln.

AUST

- B. Individuelle temporäre Abweichungen von den in Punkt 1 vereinbarten Öffnungszeiten sind ausschließlich aus folgenden Gründen möglich: persönliche Krankheit, Höhere Gewalt (Unwetter, Streik)
- C. Bei temporären Änderungen informiere die Systemzentrale innerhalb von einer Stunde schriftlich.
- D. Stelle den Betrieb und Erreichbarkeit innerhalb der wie in Punkt 1 vereinbarten Öffnungszeiten innerhalb von 24 Stunden wieder her und informiere die Systemzentrale schriftlich.
- E. Temporäre Änderungen der allgemeinen Öffnung bedingt durch nicht beeinflussbare politische, ökonomische oder soziale Entscheidungen, Rechtsprechung, Teamübergreifende Erkrankungen sind ausgenommen. Informiere die Systemzentrale innerhalb einer Stunde schriftlich.

Weitere Detail-Informationen erhältst Du...

- ➔ In folgenden Artikeln in der WDB: Öffnungszeiten & Kommunikation mit der Systemzentrale
- ➔ Im Academy Kurs: Richtlinien Vertrieb Part 1: System (allgemein)

AUST



Richtlinie Personal & (Weiter)Bildung



Informationen zur aktuellen Personalsituation und Besetzung jeder Casa sind unerlässlich für die Aufrechterhaltung des Systems. Die Systemzentrale benötigt zur Aussteuerung und zwecks Erreichbarkeit verlässliche Informationen, wie jede Casa zu erreichen ist. Weiterhin müssen alle auf der Fläche eingesetzten Mitarbeiter im AUST- Konzept geschult sein und auf den aktuellen Wissensstand Zugriff haben bzw diesen stets aktiv vermittelt bekommen, denn nur so sind die Einhaltung von Prozessen und der reibungslose Ablauf im System gewährleistet. Dies ist sowohl im Famiglia Gedanken in der gegenseitigen Wertschätzung als auch in der Außenwirkung zum Kunden elementar und dient damit unseren Werten und Mission.

Vorgehen

1. Melde dauerhafte Veränderungen der allgemeinen Personalsituation (Einstellung/Ausscheiden von Mitarbeitern) umgehend an die Systemzentrale.
2. Stelle sicher, dass jeder Mitarbeiter eine eigene Personalnummer hat und diese bei allen Vorgängen auf der Kasse nutzt.
3. Stelle sicher, dass jeder Mitarbeiter einen individuellen Zugang zur Academy & Workplace hat und diese zu nutzen weiß.
4. Stelle sicher, dass alle deine Mitarbeiter gemäß der Einarbeitungscheckliste für Mitarbeiter geschult und auf dem aktuellen Informationsstand sind, um dich gleichwertig vertreten können.
5. Stelle den monatlichen AUST Newsletter deinen Mitarbeitern innerhalb von 48 Stunden zur Verfügung.
6. Stelle sicher, dass alle deine Mitarbeiter am kontinuierlichen AUST-Mitarbeiterschulungsprogramm teilnehmen.

Hinweis /Zu beachten

- A. Abweichungen von der vereinbarten Vorgehensweise sind ausschließlich bei Einsatz von temporärem Personal möglich.
- B. Stelle sicher, dass Deine Mitarbeiter die Relevanz von Workplace und der Regelmäßigen Prüfung verstehen.
- C. Führe die AUST Wissensdatenbank proaktiv als erste Anlaufstelle für Fragen im operativen Tagesgeschäft für deine Mitarbeiter ein. Dies fördert das Selbstlernen und Verständnis und erleichtert dir den Arbeitsalltag. Beiträge müssen geprüft sein, bevor weitere Rückfragen an die Systemzentrale gestellt werden.

Weitere Detail-Informationen erhältst Du...

- ➔ In folgenden Artikeln in der WDB: Kommunikation mit der Systemzentrale, Zugänge neue Mitarbeiter, Einarbeitungscheckliste & Wöchentliche Checkliste
- ➔ Im Academy Kurs: Richtlinien Vertrieb Part 1: System (allgemein)

AUST



Richtlinie Kommunikation und Wissensaustausch



Kommunikation ist das A und O, sowohl im Verkauf als auch in der internen Kommunikation. Gute Kommunikation und dauerhafter beidseitiger Wissensaustausch ist unerlässlich für nachhaltigen Erfolg und Zufriedenheit. Konstruktiver Wissensaustausch schafft Orientierung und Motivation. Damit dient die Einhaltung gemeinsamer Kommunikationsregeln nicht nur der reinen Informationsübermittlung, sondern erzeugt Wertschätzung, Verständnis und eine gemeinsame Vertrauensbasis - was auch die Grundwerte unserer AUST-Famiglia sind. Gute Kommunikation stört den Zusammenhalt und ermöglicht das Erleben unserer Mission auf täglicher Basis, sowohl intern als auch extern.

Vorgehen

1. Halte in allen Kommunikationen, sowohl persönlich, also auch digital, in Workplace, im Chat oder per E-Mail stets die AUST-Netiquette ein.
2. Präferiere stets die direkte Kommunikation, persönlich oder schriftlich, mit einem konkreten Ansprechpartner zur Besprechung von Themen und Herausforderungen.
3. Bei wichtigen Themen sind die besprochenen Lösungen in einer kurzen Email festzuhalten und der PEB Ansprechpartner in CC zu setzen.
4. Bedenke vor einer Kommunikation in großer Runde oder einem Post in einer öffentlichen Workplace-Gruppe, ob das Thema für alle beteiligten Relevanz hat.
5. Prüfe und setze von der Systemzentrale mit „wichtig“ markierte Kommunikation (Informationsschreiben, Workplace & Emails) innerhalb von 24 Stunden um.
6. Prüfe Workplace mind. alle 24 Stunden auf neue Posts und lese diese aufmerksam.
7. Prüfe die Chats auf Workplace täglich und beantworte Anfragen innerhalb von 48 Stunden, sowohl auf dem privaten als auch dem Team Account.
8. Beantworte von der Systemzentrale als verpflichtend markierte Umfragen, speziell die quartalsweise Partnerzufriedenheitsbefragung, innerhalb der vorgegebenen Zeitspanne vollständig.

Hinweis /Zu beachten

- A. Ziehe bei Herausforderungen, die du nicht im direkten Gespräch lösen kannst, zunächst eine neutrale Person (zB PEB Ansprechpartner) hinzu.
- B. Eskaliere Konflikte, die auch im 3er Gespräch nicht lösbar sind direkt an die Geschäftsführung. Vermeide öffentliche und Gruppenkommunikation, um Konflikte sachlich zu lösen und Meinungsbildung zu verhindern.
- C. Nutze die Kommentarfunktion unter Workplace Posts, um dich zu spezifischen Themen mit der Gruppe auszutauschen.

Weitere Detail-Informationen erhältst Du...

- ➔ In folgenden Artikeln in der WDB: Kommunikation mit der Systemzentrale, Netiquette, Workplace
- ➔ Im Academy Kurs: Richtlinien Vertrieb Part 1: System (allgemein)

AUST



Richtlinie Systemserviceleistungen



Sicherstellung von transparenten und zuverlässigen Prozessen ist ein wichtiger Erfolgstreiber eines Systems, sowohl intern als auch nach außen zum Kunden. AUST ist eine Marke und Famiglia und genau so wollen wir handeln und gesehen werden. Mit definierten Systemserviceleistungen, die der Kunde in jeder Casa erwarten kann, sichern wir uns zufriedene Kundinnen. Hierbei sind einheitliche Prozesse über alle Boutiquen elementar, um den Ruf der Marke zu schützen, einen einheitlichen Marktauftritt der Systembetriebe zu erreichen und ein einheitliches Markenerlebnis sicherzustellen. Im Sinne unserer AUST-Werte schaffen diese Prozesse Transparenz und Zuverlässigkeit, sodass Inspiration und Wohlfühlatmosphäre in jedem - auch operativen und administrativen Prozess - erlebbar werden.

Vorgehen

1. Für die Ausstellung von Gutscheinen, Retoure oder Geschenk, sind ausschließlich die im Materialshop erhältlichen SVS Gutscheinkarten zu nutzen.
2. Händige jeden von dir ausgestellten AUST-Gutscheine dem Kunden aus.
3. Löse alle durch eine AUST-Boutique ausgestellten Gutscheine (Geschenk und Retoure) ein.
4. Tausche jede in einer AUST-Boutique gekaufte Ware, die sich im Originalzustand befindet und mit entsprechendem Nachweis des Kaufs, um, unbesehen wo diese gekauft wurde. Ein Umtausch kann gegen Ware, Gutschein oder Rückzahlung erfolgen.
5. Tausche jeden in einer AUST-Casa erworbenem Artikel, der als Reklamation gültig ist, gegen Nachweis des Kaufs (Bon, Kundenkartei) um oder zahle diese aus, unbesehen wo diese erworben wurde.

Hinweis /Zu beachten

- A. Abweichungen von den in Punkt 2 vereinbarten Regelung ist ausschließlich auf ausdrücklichen Kundenwunsch möglich.
- B. Verrechnung von in einer anderen Casa ausgestellten Gutscheinen erfolgt direkt zwischen der ausstellenden und einlösenden Partei. Die Systemzentrale stellt quartalsweise einen Report zur Verfügung und dient als Mediator.
- C. Als Nachweis des Kaufs gelten sowohl der Kassenbon als auch der Nachweisliche Kauf in der Kundenkartei.
- D. Annahme einer Reklamation liegt in erster Instanz deinem Ermessen. Bei Streitigkeit ist die Reklamation anzunehmen und an den Einkauf zu senden.
- E. Die Bearbeitung von Retouren und Reklamationen dient dem Kundenservice und der Kundenbindung. Eine professionelle und erfolgreiche Reklamation oder Retoure stellt stets eine neue Verkaufschance dar.

Weitere Detail-Informationen erhältst Du...

- ➔ In folgenden Artikeln in der WDB: Gutscheinsystem SVS, Gutschein verkaufen, Gutschein einlösen, Gutschein Verrechnung, Retourenschein, Umgang mit Retouren, Reklamation
- ➔ Im Academy Kurs: Richtlinien Vertrieb Part 1: System (allgemein)

AUST



Richtlinie Veranstaltungen & Informationsfluss



Sowohl zu unseren Werten und Mission, als auch unserer Pflicht als Franchisegeber gehört, dass wir regelmäßig in den gemeinsamen Austausch gehen, Weiterbildungsmöglichkeiten schaffen und Wissen im Rahmen von Trainings und Schulungen vermitteln. Dies ist elementar wichtig, um das System in den sehr volatilen Zeiten zu innovieren und konkurrenzfähig zu halten. Um dies zu gewährleisten ist es ein elementarer Teil, dass der aktuelle & relevante Wissensstand vermittelt wird, wichtige Informationen vermittelt werden und Ihr damit bestmöglich aufgestellt seid wirtschaftlich erfolgreich zu sein. Neben dem verpflichtenden Erfahrungsaustausch im Rahmen der Jahrestagung begreifen wir es als Service euch im Rest des Jahres durch Trainings und Workshops auf die sich stetig verändernde Umgebung einzustellen und erkannte Chancen zu nutzen und Defizite zu beheben. Dies sichert dauerhaft die Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit unserer Marke AUST.

Vorgehen

1. Nimm an folgenden verpflichtenden Terminen (Pflichtschulung im Rahmen des Franchisevertrag) teil:
 - i. (Virtuelle) Quartalsmeetings
 - ii. Quartalsworkshops (4 pro Jahr)
 - iii. Trainings und Meetings im Rahmen des AUST- Schulungsprogramms
2. Nimm an der Jahrestagung und dort stattfindenden Workshops und Schulungen, zwecks Weiterbildung und Erfahrungsaustausch, teil.
3. Nimm an allen Workshops und Schulungen teil, die als Pflichtschulung gekennzeichnet sind.
4. Schließe alle AUST-Academy Kurse im vorgegebenen Zeitrahmen ab (Link).
5. Prüfe die AUST Wissensdatenbank regelmäßig (mind 1x pro Woche) auf neue Inhalte und studiere diese. Du findest diese unter Neuigkeiten.
6. Nutze die AUST Wissensdatenbank als erste Anlaufstelle für Fragen im operativen Tagesgeschäft. Du musst diese geprüft haben, bevor weitere Rückfragen an die Systemzentrale gestellt werden.

Hinweis /Zu beachten

- A. Fernbleiben der in Punkt 1 vereinbarten Terminen ist ausschließlich aus wichtigen Gründen möglich. Wichtige Gründe sind: persönliche Krankheit (mit Bestätigung des Arztes), schwere Erkrankung eines direkten (1. Grad) Familienangehörigen mit Fürsorge/Pflegeverantwortung, Tod/Beerdigung eines direkten Familienangehörigen, Geburt (eigenes oder Enkel).
- B. Der wichtige Grund ist unverzüglich schriftlich durch Einreichung von Belegen nachzuweisen.

Weitere Detail-Informationen erhältst Du...

- ➔ In folgenden Artikeln in der WDB: Quartalsworkshops, Quartalsmeetings, AUST- Schulungsprogramm, Jahrestagung, Wissensdatenbank, Academy
- ➔ Im Academy Kurs: Richtlinien Vertrieb Part 1: System (allgemein)