

KODEX der *ServicePlus* – Handwerksbetriebe



Präambel:

Das Logo „*ServicePlus*“ ist ein Zertifikat für besonders geschulte Fachbetriebe des örtlichen Handwerks und bestimmter Dienstleistungsbetriebe und Dienstleistungsunternehmen wie Architekten etc. .Es wird von der Kreishandwerkerschaft und dem Kreissenorenrat der kooperierenden Landkreise Esslingen, Göppingen, Rems-Murr und Reutlingen ausschließlich an Betriebe vergeben, die sich verpflichten, die Belange und Bedürfnisse älterer Menschen hinsichtlich deren Wohnumfeld immer in hohem Maße aufzunehmen, zu erkennen und situationsgerecht und angemessen zu lösen.

Kreishandwerkerschaft und Kreissenorenrat in den kooperierenden Landkreisen bieten diesbezüglich in regelmäßigen Abständen Schulungen an, die sich speziell mit dem Thema „Älterwerden und altersgerechtes Wohnen“ befassen. Die Teilnahme an diesen Schulungen sind Voraussetzung für die Vergabe (Grundschulung) und Aufrechterhaltung (Fortbildungsveranstaltung) des Zertifikats

Um den kundenseitigen Erwartungen gerecht zu werden und das Logo „*ServicePlus*“ auch berechtigt werblich verwenden zu können, ist es erforderlich, dass zuvor ein leitender Mitarbeiter (Inhaber, Meister, Bauleiter) mindestens eine eintägige Grundschulung absolviert hat; des Weiteren sind zur Aufrechterhaltung des Zertifikats auch Besuche von mindestens einer Fortbildungsveranstaltung innerhalb von 3 Jahren erforderlich.

Das Logo „*ServicePlus*“ wird alle drei Jahre an den jeweiligen Betrieb neu vergeben bzw. verlängert sich um weitere drei Jahre.

Der zertifizierte Betrieb verpflichtet sich zudem, auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betriebsintern bezogen auf den Umgang mit der Zielgruppe zu sensibilisieren.

Kodex-Artikel 1:

Der geschulte „*ServicePlus*“ - Fachbetrieb verpflichtet sich, ältere und oft auch mit körperlichen Beschwerden belastete Kunden hinsichtlich deren persönlichen Situation in deren Wohnumfeld bestens zu beraten, zu informieren und für jeden Einzelfall die praktischste, kostengünstigste und rascheste Maßnahme vorzuschlagen. Um die beste Lösung finden, versuchen die Mitarbeiter des geschulten „*ServicePlus*“ - Fachbetrieb sich selbst in die Lage eines jeden Gesprächspartners zu versetzen. Maßgabe ist: Es wird nichts versprochen, was nicht eingehalten werden kann.

KODEX der *ServicePlus* – Handwerksbetriebe

Kodex-Artikel 2:

Jeder Kundenauftrag – ob akquiriert oder auf Initiative des Kunden – basiert auf größtmöglichem und gegenseitigem Vertrauen. Für ältere Menschen steht das Logo des geschulten „*ServicePlus*“ Fachbetrieb als Hinweis dafür, einen auf seinem Fachgebiet seriösen Handwerksbetrieb ausgewählt zu haben. Diesem Anspruch und dieser kundenbezogenen Erwartungshaltung muss der „*ServicePlus*“ – zertifizierte Betriebe jederzeit gerecht werden.

Kodex-Artikel 3:

Jeder Mitarbeiter des geschulten „*ServicePlus*“ - Fachbetrieb ist sensibilisiert hinsichtlich der zu erwartenden Anforderungen im persönlichen Gespräch, beim Erfassen und Erklären der anstehenden Arbeiten. Die Mitarbeiter wissen um die richtige und angemessene Kommunikation mit den Kunden aus der Zielgruppe und sie bereiten die notwendigen Informationen verständlich, übersichtlich und umfassend klar auf und erläutern diese dem Kunden in einem Gespräch.

Kodex-Artikel 4

Mitarbeiter des geschulten „*ServicePlus*“ - Fachbetriebs nehmen nach der Durchführung der Arbeiten die notwendigen An- und Einweisungen bei den Geräten und Installationen vor. Eine wichtige Stellung nehmen dabei die elektronischen Hilfsmittel ein. Nach erfolgter Dienstleistung gilt außerdem, dass der geschulte „*ServicePlus*“ – Fachbetrieb auch nach Abschluss des Auftrags für Kundendienst, Garantie, Beratung und kaufmännische Fairness steht.

Kodex-Artikel 5

„*ServicePlus*“-zertifizierte Betriebe zeigen hohe Bereitschaft, Verantwortung bei möglichen Beschwerden und Reklamationen im Einzelfall auch dann zu übernehmen, wenn deren Ursachen nicht eindeutig oder nur am Rande der Sphäre der Tätigkeit des *ServicePlus*-zertifizierten Betriebes zugeordnet werden kann.