

# KRAL-Knigge.



## Kundenorientierung.

Jeder von uns repräsentiert KRAL, wir alle zusammen ergeben ein Gesamtbild. Unsere Kunden fühlen sich gut betreut, denn wir sind kompetent und hilfsbereit. Durch unsere angenehme und entgegenkommende Art bleiben wir in positiver Erinnerung. Das stärkt die Kundenbeziehung, beeinflusst die Kaufentscheidung und trägt wesentlich zum Geschäftserfolg bei.



## Leistungskultur.

Unser wettbewerbsintensiver Markt verlangt effektive und effiziente Arbeitsmethoden. Wir setzen unsere Arbeitskraft wirtschaftlich und nutzbringend ein. Wir denken und handeln kunden- und leistungsorientiert. Wir legen großen Wert auf die Einhaltung von Qualität, Liefer- und Durchlaufzeiten.



## Respekt.

Wir sind respektvoll, offen und ehrlich zueinander. Wir behandeln andere so, wie wir selbst behandelt werden wollen. Unsere Kommunikation ist wertschätzend, wir sprechen einander mit „Du“ an, geben direktes Feedback und lehnen respektlosen Umgang ab, sowohl persönlich als auch in E-Mails oder in sozialen Medien.



## Wissen.

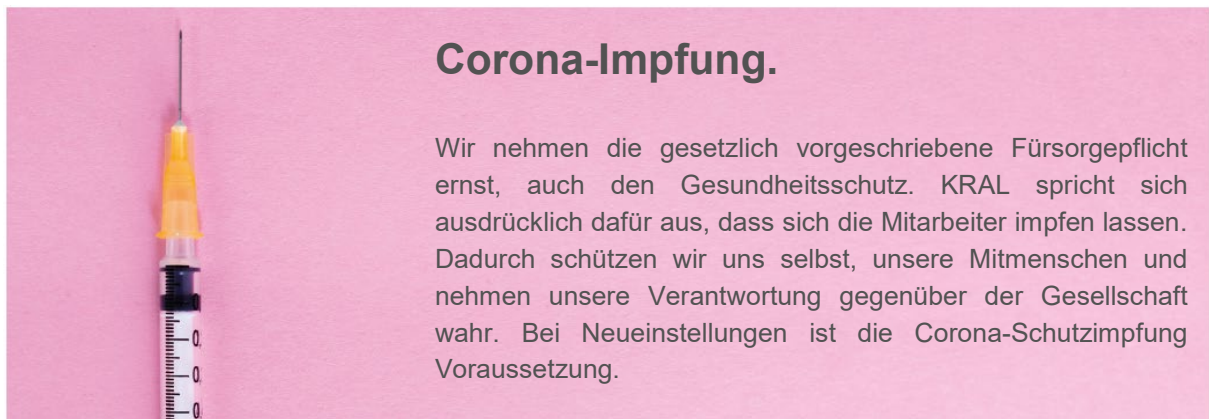
Wir entwickeln unser Wissen laufend weiter. Dadurch steigern wir unsere Qualität und Kompetenz. Das verschafft uns einen Wettbewerbsvorteil und sichert unsere Arbeitsplätze. Wo immer es möglich ist, legen wir Wissensdokumente an. Die Wissensdatenbank liefert uns Informationen. Erkennen wir Lücken, beheben wir diese selbst oder melden diese dem Inhaltsverantwortlichen.

# KRAL-Knigge.




## Sicherheit.

Wir benutzen die vorgeschriebenen Schutzvorrichtungen, Schutzbrillen, Schutzmasken, Haarnetze, Sicherheitsschuhe usw. Entsprechende Vorschriften kennen wir und halten diese ein.




## Corona-Impfung.

Wir nehmen die gesetzlich vorgeschriebene Fürsorgepflicht ernst, auch den Gesundheitsschutz. KRAL spricht sich ausdrücklich dafür aus, dass sich die Mitarbeiter impfen lassen. Dadurch schützen wir uns selbst, unsere Mitmenschen und nehmen unsere Verantwortung gegenüber der Gesellschaft wahr. Bei Neueinstellungen ist die Corona-Schutzimpfung Voraussetzung.



## 5S-Methode.


Wir leben die 5S-Philosophie. Wir eliminieren Verschwendung, standardisieren unsere Prozesse und Abläufe und verbessern unsere Qualität und Produktivität. Unsere Arbeitsplätze sind ordentlich, sauber und aufgeräumt.



## Telefon.

Wir nehmen Anrufe – egal ob es sich um interne oder externe Gespräche handelt – rasch entgegen. Klingelt das Telefon von Kollegen, die gerade nicht am Arbeitsplatz sind, übernehmen wir das Gespräch. Privatgespräche mit dem eigenen Handy sind nur in Ausnahmefällen erlaubt. Privatgespräche sind Freizeit und daher abzustempeln.

# KRAL-Knigge.



## E-Mails.

Bei E-Mails wählen wir den oder die Empfänger mit Bedacht, formulieren den Inhalt wertschätzend, kurz und knapp. CC-Verteiler verwenden wir nur, wenn es unumgänglich ist. Emotionale oder komplexe Themen besprechen wir persönlich oder am Telefon. Sind wir einen Tag oder länger außer Haus, nutzen wir den Abwesenheits-Assistenten. Private E-Mails sind in Ausnahmefällen gestattet, jedoch auf ein Minimum zu beschränken.




## Besprechungen.

Besprechungen organisieren wir effizient. Wir überlegen, ob eine Besprechung wirklich nötig ist und welche Personen dabei sein müssen. Wir prüfen, ob es Wissensdokumente zu dem Thema gibt, und verteilen diese vorab. Wir haben eine Agenda mit Zielsetzung. Zu Besprechungen kommen wir gut vorbereitet, erstellen aus den Inhalten neue Wissensdokumente oder überarbeiten im Nachgang bestehende Wissensdokumente.



## Video-Besprechungen.

Wir verwenden für Video-Besprechungen die Software Microsoft Teams. Die Kamera muss aktiviert sein und wir wählen einen neutralen Hintergrund (oder die KRAL Vorlage). Während der Besprechung schalten wir Telefon und Handy auf lautlos. Wenn jemand eine Präsentation hält, schalten die Zuhörer das Mikrofon aus, damit keine Hintergrundgeräusche stören.



## Kleiderordnung.

Wir tragen lockere, aber gepflegte Kleidung. Dort wo Kleiderordnungen gelten (z.B. Produktion, Lehrlingsbereich, bei Messen, im Außendienst), halten wir diese ein. Für Besuche und Besprechungen (Kunden-/Lieferantentermine) wählen wir eine unserem Gegenüber angemessene, respektvolle Kleidung.

# KRAL-Knigge.

## **Pausen.**

Alle Pausen stempeln wir aus. Für Pausen nutzen wir nicht unseren Arbeitsplatz, sondern die dafür eingerichteten Bereiche bzw. Pausenräume.



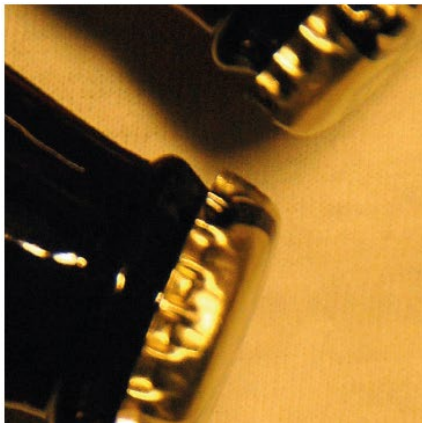
## **Rauchen.**

Rauchzeit ist Pausenzeit. Darum stempeln wir vor der Rauchpause aus. Rauchen ist nur im Freien gestattet – dazu wurden eigene Raucherbereiche eingerichtet. Diese verlassen wir so, wie wir sie vorfinden möchten.



## **Alkoholverbot.**

Alkohol ist auf dem Betriebsgelände nicht gestattet. Davon ausgenommen sind von KRAL organisierte Veranstaltungen wie Sommerfest, Weihnachtsfeier oder Ähnliches.



## **Radio.**

Der Betrieb von Radios ist im Bürobereich nur außerhalb der Normalarbeitszeit gestattet, in der Produktion auch während der Normalarbeitszeit. Die Lautstärke wählen wir so, dass andere Anwesende nicht gestört werden.



## KRAL-Knigge.



### Werbe- und Weihnachtsgeschenke.

Alle Mitarbeiter sollen von diversen Werbe- und Weihnachtsgeschenken profitieren. Daher sind Geschenke, die wir über das ganze Jahr hinweg bekommen, im Sekretariat abzugeben. Diese Geschenke werden bei der jährlichen Weihnachtsfeier im Rahmen einer Tombola verlost.