LIGNO TREND®
Für eine nachhaltige Holz-Baukultur.

SPIELREGELN

Holzbau gestalten...
Sichtbar.
Hörbar.
Fühlbar.

Vorwort

Warum es wichtig ist

Der Erfolg jeder Gemeinschaft hängt, nach meiner Überzeugung, immer von zwei Aspekten ab:

- Vom „Was", also von der Sache / dem Produkt wird heute Qualität und Funktionalität erwartet.
- Vom „Wie": Das Image / der Service jeglicher Interessengemeinschaft ist bei vergleichbaren Produktqualitäten oft das entscheidende Kaufargument bzw. der entscheidende Erfolgsfaktor.

„Das Was bedenke – mehr das Wie": Schon Johann Wolfgang von Goethe hat diesen Zusammenhang durchschaut. Wir übersehen das „Wie" sehr gerne, weil wir uns so sehr auf das „Was" konzentrieren.

Das „Was" eines Musikvereines ist beispielsweise die Wiedergabe eines Musikstückes, vom Komponisten in Noten beschrieben und definiert. Obwohl jede Musikgruppe die gleichen Noten hat, werden zwei Darbietungen desselben Stücks vom Zuhörer mit Sicherheit unterschiedlich wahrgenommen, denn das „Wie" – die Interpretation – unterscheidet sich. Am Beispiel des Konzerts wird deutlich, dass der Gesamteindruck sich zusammensetzt aus dem „Was" (den Noten) und dem „Wie" (der Interpretation). Wenn das „Wie", also Training, Kameradschaft und Disziplin, nicht mehr stimmt oder nachlässt, wird sehr bald auch die Musikqualität schwinden.

Das „Was" bei Lignotrend sind die hochwertigen Brettsperrholz-Komponenten. Deren Qualität ist anhand von Zeichnungen und Beschreibungen definiert. Die Bearbeitung erfolgt entlang von Prozessbeschreibungen nach den Vorgaben der Kunden.

Wir stellen fast ausschliesslich einzigartige Produkte her. Die Grundeinstellung jedes einzelnen Mitarbeiters zu seiner Tätigkeit im Unternehmen, der Umgang mit den Kollegen sowie das Verhalten gegenüber unseren Kunden ist gerade deswegen für unseren Erfolg genauso wichtig wie unsere Produkte. Ganz egal, an welchem Ort wir tätig sind und wo wir unsere Talente im Unternehmen einbringen.

Das „Wie" bei Lignotrend ist also losgelöst von den Prozessabläufen und gilt bereichsübergreifend, für alle einheitlich. Mittel- und langfristig wird auch Lignotrend die herausragende Produktqualität nur halten können, wenn Selbstdisziplin und Teamgeist, Training und Weiterbildung sowie der Blick auf die Unternehmensziele und die Lignotrend-Vision für jede einzelne Mitarbeiterin und jeden einzelnen Mitarbeiter selbstverständlich sind.

Da wir unsere Arbeit als „sportliche" Herausforderung betrachten, nennen wir die prozessübergreifenden und für alle Mitarbeiter gültigen Regeln „Spielregeln". Sie sind wesentlicher Bestandteilunserer Unternehmenskultur. Ihre Einhaltung ist aus meiner Sicht Bedingung für ein erfolgreiches Miteinander und Füreinander.

Von der Komplexität der Welt bleibt auch die Lignotrend-Arbeitswelt nicht verschont. Im Sinne unserer Unternehmenskultur werden Prozessbereiche daher nicht patriarchisch von einem Chef, sondern von talentierten und führungsbegabten Mitarbeitern eigenverantwortlich geführt.

Prozessverantwortliche Mitarbeiter sowie Bereichsleiter haben nicht nur Verantwortung für das „Was". Sie tragen auch Führungsverantwortung und sorgen durch ihre Haltung dafür, dass das „Wie" in unserem Unternehmen die notwendige Bedeutung behält. Jeder Mitarbeiter kann neben seinem fachlichen Talent auch seine menschlichen Qualitäten einbringen und ausbauen.

Ich freue mich, wenn jeder einzelne Mitarbeiter hinter diesen Spielregeln steht und – wo nötig und sinnvoll – sich mit Vorschlägen und Ergänzungen bei ihrer kontinuierlichen Verbesserung einbringt.

Werner Eckert, Unternehmensgründer

Inhalt

1. Grundsätzliches

1.1 Führungsstil .....
1.2 Informations-Meetings .....
1.3 Verschwiegenheitspflicht .....

2. Organisatorisches - für ein geordnetes Miteinander

2.1 Prozessverantwortlichkeit .....
2.2 Reklamationen .....
2.3 KVP .....
2.4 Projekte .....
2.5 Arbeitszeit .....
2.6 Pausen .....
2.7 Urlaub .....
2.8 Elektronische Kommunikationsmittel .....
2.9 Firmenfahrzeuge und Betriebseinrichtung .....

3. Persönliches - für ein faires Miteinander

3.1 Pünktlichkeit .....
3.2 Hol- und Bringschuld .....
3.3 Delegieren .....
3.4 Respekt .....
3.5 Konflikte .....

4. Ich bin Teil des Ganzen

4.1 Arbeitsbereich / Arbeitsplatz .....
4.2 Kleidung .....
4.3 Offenheit und Freundlichkeit .....
4.4 Auftreten in der Öffentlichkeit .....
4.5 Rauchen .....
4.6 Kreative Mitarbeit .....

5. Hier bin ich mir selbst der Nächste

5.1 Qualifikation / Weiterbildung .....
5.2 Krankheit .....

Keine Kritik
ohne Begründung.

1.1 Führungsstil

Aufgabe der Führungskraft ist, dafür zu sorgen, dass alle „an einem Strang“ ziehen um somit die besten Ergebnisse erzielen zu können.

Unser Führungsstil ist ergebnisorientiert und kooperativ. Bei größtmöglichem Entscheidungsspielraum ermöglicht er ein Arbeiten in spannungsfreier Atmosphäre. Es ist unser Bestreben, durch das Zusammenwirken von Führungskraft und Mitarbeiter ein Team zu bilden, das sich kollegial verbunden ist.

Die einheitliche Führungskultur im Sinne der Unternehmenskultur ist in einem separaten Führungshandbuch niedergeschrieben und fixiert.

Trotz allem hat die Geschäftsleitung bei allen Entscheidungen Vetorecht.

Von uns allen wird erwartet, dass wir:

- ... Entscheidungen, die gemeinsam mit den Vorgesetzten oder im kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) vom Kompetenz-Team (KT) getroffen wurden, entsprechend den Vorgaben sach- und termingerecht umsetzen – auch wenn sie nicht immer mit der eigenen persönlichen Meinung identisch sind.
- ... intern alle Angelegenheiten offen und kritisch betrachten. Kritik in konstruktiver Form ist ausdrücklich erwünscht.
- ... nach außen die intern getroffenen Entscheidungen gemeinsam vertreten.

Vorgehensweise

Kooperative Führung hat mehrere Dimensionen, die je nach Thema und persönlicher Kompetenz des Geführten unterschiedlich ausgeprägt sein können:

1. Ergebnisorientiert

Ein klares Ergebnis ist definiert, nicht jedoch der exakte Weg.

2. Ergebnisoffen

Offene Zielvereinbarung („Mach mal, aber mach es richtig, nach bestem Wissen und Gewissen!“)

3. Zielvereinbarung

Klare Zielvorgabe. Mehrere Alternativen werden im Entscheidungsprozess gegeneinander abgewogen.

4. Ausnahme

Im Einzelfall kann – immer in Absprache mit dem Vorgesetzten – eine Sonderregelung möglich gemacht werden.

Meetingzeit ist Arbeitszeit.

Die rege Beteiligung aller Mitarbeiter wird erwartet.

1.2 Informations-Meetings

Nur ausreichend informierte Mitarbeiter sind auch motivierte und kreative Mitarbeiter.

Geschäftsleitung und Bereichsleiter präsentieren bereichsübergreifend relevante Informationen wie Statistiken, neue Unternehmensziele etc. in regelmäßigen Meetings.

Diese Treffen bieten zugleich eine Plattform, persönliche Wünsche und Interessen einzubringen. Gegenseitiger Austausch mit Kollegen regt die Kreativität an.

Die Termine der jeweiligen Meetings sind langfristig festgelegt und allen Mitarbeitern bekannt.

Von uns allen wird erwartet, dass wir:

- ... die Zeit für die anberaumten Meetings reservieren und daran teilnehmen.
- ... diese Plattform nutzen, um unsere Informationsdefizite auszugleichen.

1.3 Verschwiegenheitspflicht

Verschwiegenheit bedeutet Wahrung von geheimhaltungsbedürftigen Wissens gegenüber dem Wettbewerb und der Öffentlichkeit.

Wir pflegen gegenüber allen Mitarbeitern eine nicht selbstverständliche, offene Informationspolitik. Dies ist eine zeitgemäße Voraussetzung für eine faire Zusammenarbeit zwischen Geschäftsleitung, Bereichsleitern und Mitarbeitern und fördert Motivation und Loyalität.

Verschwiegenheit nach Außen wird allerdings ebenso selbstverständlich vorausgesetzt.

Bei Zuwiderhandlung können Regressansprüche geltend gemacht werden.

Von uns allen wird erwartet, dass wir:

- ... offen kommunizierte Statistiken sowie strategische Ziele und Teilziele nicht in der Öffentlichkeit aus-plaudern oder gar in die Hände der Konkurrenz weitergeben.

„Wenn zwei verantwortlich sind, ist keiner verantwortlich.“

2.1 Prozessverantwortlichkeit

Know-How = Das Wissen der Firma wird festgehalten.

Alle Prozessabläufe sind je nach Umfang und Komplexität in Checklisten oder Durchführungsbeschreibungen festgeschrieben.

Angelehnt an die Methoden von Helfrecht haben wir verbindliche interne Standards erarbeitet.

Klare Prozessverantwortlichkeit sorgt für Stabilität und gewährleistet unsere Qualität. Unvorhergesehene Ausfälle sowie Urlaubsabwesenheit können vollständig von der Vertretung aufgefangen werden. In Sondersituationen kann durch geordnete Delegation ein Kapazitätsengpass gedämpft werden.

Jeder Mitarbeiter kennt seine Prozessverantwortlichkeit, seine Kompetenz und seinen Entscheidungsspielraum.

Die Prozessverantwortung eines Mitarbeiters kann auch bereichsübergreifend sein.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... größtmögliche Sorge dafür tragen, dass die Prozesse in unserer Verantwortung dokumentiert sind und umgesetzt werden.
- ... bei fehlender Vorgabe sowohl Kompetenzspielraum als auch die Ausführungsqualität sofort mit dem unmittelbar übergeordneten Prozessverantwortlichen klären.
- ... größere Störungen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) einbringen.
- ... bei kleineren Störungen innerhalb eines Prozessablaufes grundsätzlich immer zuerst den übergeordneten Prozessverantwortlichen konsultieren.
  Sollte dieser und auch kein weiterer kompetenter Kollege erreichbar sein, ist immer nach bestem Wissen und Gewissen, zum Wohle unserer Kunden zu handeln.
- ... hinterher jede Ungereimtheit bzw. Störung immer mit dem übergeordneten Prozessverantwortlichen nachbesprechen und als zukünftige Vorgehensweise schriftlich in den Prozessabläufen, Checklisten oder Durchführungsbeschreibungen fixieren.

Vorgehensweise

Alle Prozessverantwortlichkeiten sind numerisch gegliedert in:

1000er: UBV
Unternehmensbereichs-Verantwortung

100er: HPV
Hauptprozess-Verantwortung

10er: PV
Prozess-Verantwortung

1er: TPV
Teilprozess-Verantwortung

„Kontinuierliche Verbesserung ist besser als hinausgeschobene Perfektion."

Mark Twain

2.2 Reklamationen

Zügige Reklamationsbearbeitung festigt Kundenbindung.

Wir sehen jede Reklamation als Chance, in Zukunft verbesserte Qualität abliefern zu können.

Unsere Fehlerkultur sieht vor, dass wir bei auftretenden Problemen keine Schuldzuweisung gestatten, sondern gemeinsam danach streben, mögliche Fehlerquellen aufzudecken und zu beseitigen. Grundsätzlich gilt für den Umgang mit Reklamationen das zu Prozessstörungen Formulierte (siehe Kapitel 2.1).

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... bei Reklamationen zügig und zum Wohle aller Beteiligten schnellstmöglichst handeln.
- ... alle Reklamationen im Intranet als Mangel erfassen, damit Sie im nächsten KVP besprochen werden können.
- ... die Geschäftsleitung grundsätzlich über alle Reklamationen informieren.

Vorgehensweise

Die Frage, wer beteiligt war oder wer den Schaden entdeckt hat, dient der Ursachenermittlung, nicht der Schuldigsprechung.

Danach wird die Ursache im KVP beseitigt.

2.3 KVP

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess.

Alle Prozessabläufe werden in regelmäßig durchgeführten KVP-Sitzungen permanent hinterfragt und verbessert. KVP-Sitzungen werden von den Bereichsleitern bzw. von den Hauptprozessverantwortlichen durchgeführt, ihre Häufigkeit eigenverantwortlich festgelegt.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... bei der Beobachtung unserer Prozesse verantwortungsvoll, auch bereichsübergreifend unsere Ideen sowie unser Wissen in die jeweiligen KVP-Sitzungen einbringen.

Mitarbeiter mit Zugang zum Intranet benutzen dazu die bereitgestellte Plattform.

- ... die eingebrachten Mängel und Ideen im jeweiligen KVP aufgreifen und mittels Prozessverbesserungen bzw. Projekten zur Umsetzung bringen.

Jedes Projekt sollte uns der Lignotrend-Vision bzw. den strategischen Unternehmenszielen näher bringen.

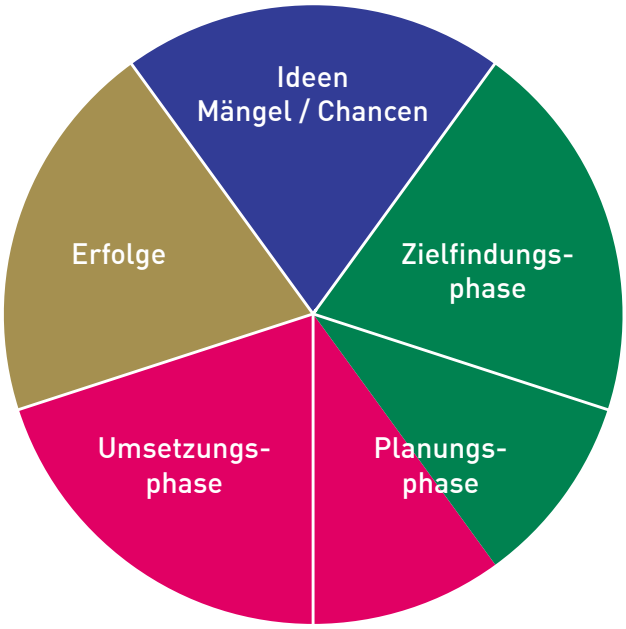
2.4 Projekte

Projekte sind ein Werkzeug zur Prozessverbesserung. Sie haben im Gegensatz zu Prozessen immer einen Anfang und ein Ende.

Bei der Umsetzung eines Projektes orientieren wir uns am unten abgebildeten Regelkreis nach Helfrecht. Für erfolgreichen Abschluss ist meist eine gut koordinierte Teamarbeit sinnvoll. Wer eine Idee einbringt, wird bei der Umsetzung vom Projektverantwortlichen als Urheber berücksichtigt.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... bei Verzögerungen oder notwendigen Zielkorrekturen, insbesondere bei bereichsübergreifenden Projekten, immer auch die Geschäftsleitung informieren und Rücksprache halten.
- ... Sorge dafür tragen, dass die Projekte, für die wir die Verantwortung übernommen haben, zielorientiert, fach- und termingerecht umgesetzt werden.



Regelkreis nach Helfrecht

Vorgehensweise

Idee, Mängel / Chance

1. Wo gibt es derzeit einen Mangel, was läuft falsch?

Zielfindungsphase

1. Welche Möglichkeiten gibt es?
2. Welche Lösungen kosten wieviel Geld?
3. Wann könnten bestimmte Lösungsmöglichkeiten umgesetzt sein?

Planungsphase

Bei komplexeren Aufgaben setzen wir sog. „Wie-Plan-Skizzen" ein.

1. Wie sieht die Sache aus?
2. Wieviel wird die Maßnahme kosten?
3. Wann könnte das Projekt umgesetzt sein?

Umsetzungsphase

1. Nach Projektumsetzung wird das Ergebnis vom Aufgabenverantwortlichen allen Mitarbeitern mitgeteilt.

Erfolge

Erfolge sind das Erreichen selbstdefinierter Ziele.

2.5 Arbeitszeit

Arbeitszeit dient der Erzielung von Arbeitsergebnissen und wird vom Arbeitgeber entlohnt.

Lohnempfänger im Schichtbetrieb (Produktion) arbeiten nach Schichtplan. Dieser wird vom Schichtführer je nach Bedarf aufgestellt.

Die Arbeitszeiten werden mit Hilfe eines Zeiterfassungssystemes dokumentiert.

Bei Gehaltsempfängern verzichtet Lignotrend bis dato auf eine minutiöse Erfassung der Arbeitszeit. Die Regelarbeitszeit dauert von 8 bis 17 Uhr, abzüglich 1 Stunde Mittagspause. Um unsere Kunden angemessen bedienen zu können, ist während der genannten Zeit pro Unternehmensbereich jeweils mindestens ein Ansprechpartner verfügbar.

Die Zentrale in der Verwaltung ist von 7:30 bis 12 Uhr und von 13 bis 17:30 Uhr (freitags bis 17 Uhr) durchgehend besetzt zu halten. Falls erforderlich, wird die Einteilung mittels eines Einsatzplanes festgehalten. Die geleistete Zeit wird auf Listen dokumentiert und für die Personalverwaltung offen zugänglich abgelegt.

Sonder-Arbeitszeitregelungen sind individuell mit den Bereichsleitern bzw. der Geschäftsleitung abzustimmen. Private Wünsche und Vorzüge einzelner Mitarbeiter sind unter Berücksichtigung der Prozessabläufe und gesichertem Kundenkontakt im Einzelfall möglich, enden aber dort, wo Eigendynamik entsteht- und sie dem Ganzen nicht mehr dienlich sind.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... unsere Arbeitszeit selbstständig so organisieren, dass die Prozesse und Projekte, für die wir Verantwortung tragen, reibungslos ablaufen.
- ... Mehrzeiten bis zu 10% im Rahmen der Toleranz durch immer wieder vorkommende private Anlässe („Schwätzle“ etc.) bei der Arbeitszeit unberücksichtigt lassen.
- ... bei Engpässen und Stoßzeiten unvermeidbare Überstunden in ruhigeren Zeiten zeitnah mit Freizeit kompensieren.
- ... wenn aus privaten Gründen die Regelarbeitszeit unterbrochen werden muss, die Fehlzeiten zeitnah und eigenverantwortlich ausgleichen.
- ... den Abbau von zu viel geleisteter Arbeitszeit im Mitarbeiterkalender mit „außer Haus“ kennzeichen, und durch kollegiale Absprache einen reibungslosen Ablauf unserer eigenen Prozesse gewährleisten.
- ... unseren Arbeitsplatz während der Regelarbeitszeit nicht ohne Absprache mit unserer Vertretung verlassen.
- ... bei dauerhafter Überlastung durch zu viele Prozesse oder Projekte gemeinsam mit unseren Vorgesetzten eine einvernehmliche Lösung suchen und finden.

2.6 Pausen

Pause ist Zeit, in der etwas ruht, wo also nicht gearbeitet wird.

Der Arbeitsrhythmus wird bewusst unterbrochen, und die Zeit wird für eine kurze Erholung eingesetzt. Pausengespräche dienen der Kontaktpflege und fördern das gute Betriebsklima.

Bei ganztägigen Bildschirmarbeiten wird eine Pause von mindestens 1 Stunde vorgegeben. Ausnahmen sind mit den Bereichsleitern bzw. der Geschäftsleitung abzustimmen.

Die gesetzlich vorgeschriebenen Pausen (bei 6-9 Arbeitsstunden mindestens 30 Minuten, bei über 9 Stunden mindestens 45 Minuten) dürfen auch bei Einzelfallausnahmen nicht unterschritten werden!

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... die vorgesehenen Pausen für unser Wohlbefinden einhalten und dazu die gewohnte Arbeitsumgebung verlassen.

2.7 Urlaub

Urlaubszeit = Erholungszeit

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... die „schönste Zeit des Jahres" rechtzeitig planen und mit unseren Prozessvertretungen und Vorgesetzten absprechen.
- ... unseren Urlaubsanspruch des laufenden Jahres spätestens bis zum 31. März des Folgejahres genommen haben.
- ... Urlaubstage so abstimmen, dass weder die Bedürfnisse unserer Kunden noch interne Betriebsabläufe Schaden nehmen.
- ... als Bereichsleiter die Urlaubsplanung mit der Geschäftsleitung abstimmen.
- ... als Hauptprozessverantwortlicher oder Mitarbeiter mit Kundenkontakt z.B. an Messen und Erfatag keinen Urlaub einplanen (wir verhängen uns selbst eine Urlaubssperre).

LIGNO TREND

2.8 Elektronische Kommunikationsmittel

Der Begriff „Elektronische Kommunikationsmittel“ umschreibt die zum Eigentum von Lignotrend gehörenden Telefone, Faxgeräte, Computer, deren Zubehör sowie E-Mail und den Internetzugang.

Elektronische Kommunikationsmittel sind grundsätzlich und vorrangig zur Nutzung für Geschäftsaktivitäten bestimmt.

Bei privater Nutzung des Internets ist der Mitarbeiter immer auch persönlich haftbar (siehe auch Arbeitsvertrag). Mitarbeitende, die Zugang zu elektronischen Kommunikationsmitteln haben, müssen diese mit der nötigen Sorgfalt behandeln und darauf achten, dass sie nicht beschädigt werden oder verloren gehen.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... Telefongespräche situations- und zielorientiert führen. Dasselbe gilt auch für die Nutzung des Internets und des Mobiltelefons.
- ... wichtige telefonische Vereinbarungen hinterher nochmals in Schriftform festhalten und an den Gesprächspartner weitergeben. Auch eine Dokumentation im CRM-System ist sinnvoll.
- ... private Nutzung von Telefon, Internet und EDV im größeren Stil mit der Geschäftsleitung oder den Bereichsleitern absprechen.

2.9 Firmenfahrzeuge und Betriebseinrichtungen

Verantwortung für Firmeneigentum.

Der sorgfältige Umgang mit fremdem Eigentum ist eine Selbstverständlichkeit.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... mit bereitgestellten Geschäftsfahrzeugen sorgsam umgehen und diese sowohl aussen wie innen in einem gepflegten Zustand halten.
- ... auftretende Mängel sofort schriftlich melden.
- ... alle Betriebseinrichtungen nur mit Zustimmung der Geschäftsleitung bzw. der Bereichsleitung privat nutzen.

3.1 Pünktlichkeit

Eine zuverlässige Zeitkultur hat für uns oberste Priorität.

Wir betrachten Unpünktlichkeit von Mitarbeitern nicht als eine Schwäche im Sinne einer natürlichen Begrenzung, sondern als eine nicht zu tolerierende Flegelei!

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... Termine sowohl bei internen Gesprächsterminen, als auch extern mit Dritten peinlichst genau einhalten.
- ... auch bei selbstgestreckten Zielen die Einhaltung der Termine berücksichtigen.

3.2 Hol- und Bringschuld

Information ist „Rohstoff", und das wichtigste Zulieferprodukt für Entscheidungen im Alltag.

Informationen sind vereinbarungsgemäß an andere prozessverantwortliche Kollegen weiterzuleiten, auch solche Informationen, welche nicht unbedingt eindeutig einem Prozess zugewiesen werden können. Wir sind nicht nur für das verantwortlich, was wir tun, sondern auch für das, was wir nicht tun.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... Informationen und Daten, die für den Arbeitsprozess der Kollegen sowie für die Unternehmenstransparenz notwendig sind, in der jeweiligen Prozessbeschreibung definieren und termingerecht weitergeben.
- ... bei einem eigenen Informationsdefizit selbst aktiv werden und durch Nachfragen bei den Verantwortlichen unser Defizit ausgleichen.
- ... die Geschäftsleitung immer direkt ansprechen, wenn durch Nachfragen bei Kollegen und Vorgesetzten erhaltenen Informationen noch nicht ausreichend bzw. zufriedenstellend sind.

3.3 Delegieren

Übertragen von Aufgaben: Jemanden hinschicken, jemandem etwas anvertrauen.

Bei der Delegation von Aufgaben im Rahmen von Prozessen oder Projekten gilt das in Kapitel 2.1 Prozessverantwortlichkeit und 2.4 Projekte Genannte. Es ist zielorientiert und termingerecht vorzugehen.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... beim Delegieren von Aufgaben besonders auf präzise Anweisungen achten, um Missverständnisse auszuschließen.
- ... bei wiederkehrender Delegation einen geregelten Teilprozess anlegen.

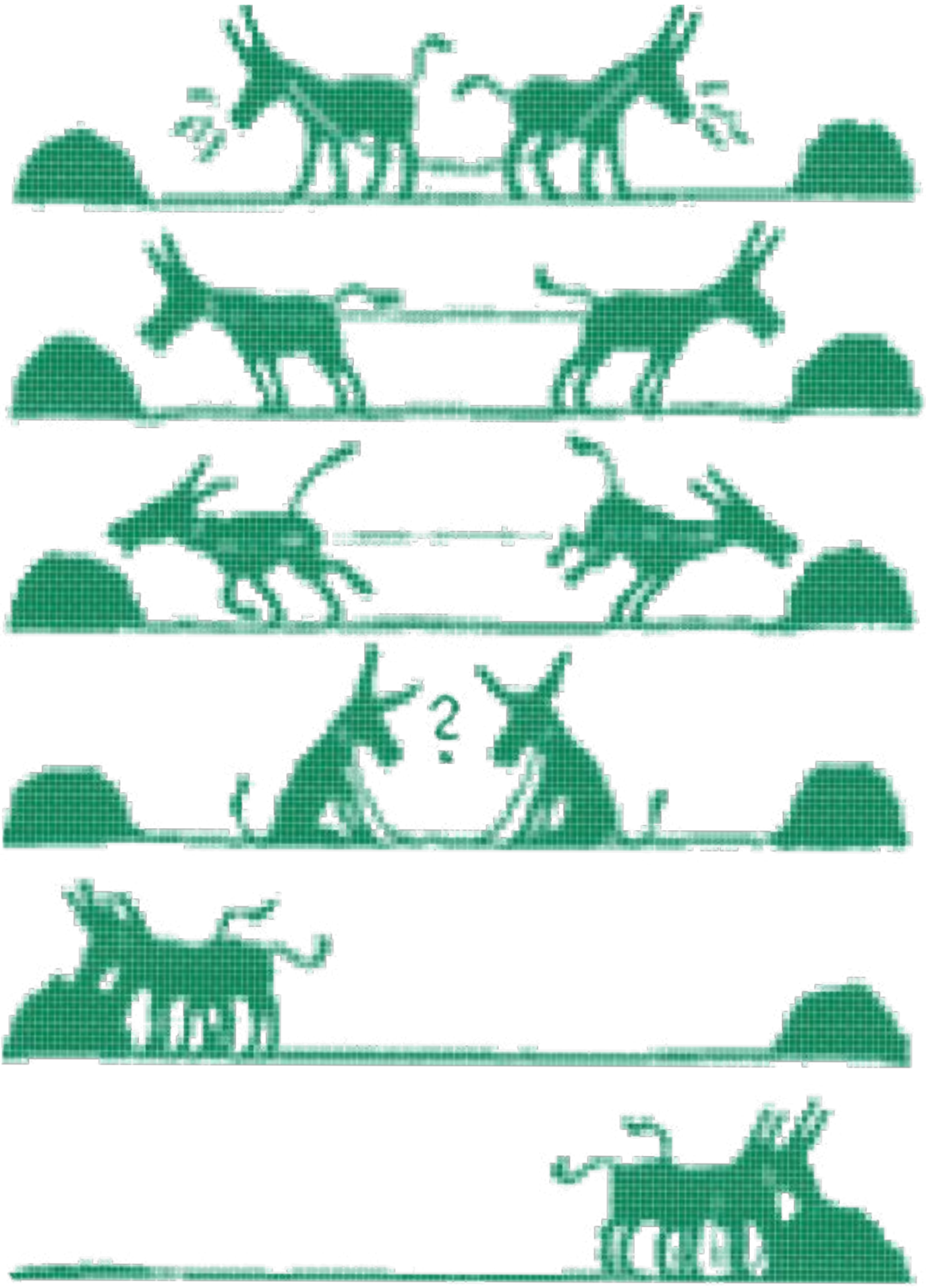
Vorgehensweise

Um sichere Kommunikation zu gewährleisten, werden Aufgaben wie folgt delegiert.

1. Der Delegierende trägt seine Vorstellung vor.

2. Der Übernehmende spiegelt das Gehörte wieder, bringt seine Sichtweise mit ein und bestätigt dem Delegierenden seine geplante Umsetzung. Der Delegierende fordert aber auch vom Übernehmenden dessen Sichtweise ein.

3. Danach wird gemeinsam eine Lösung gesucht. Je nach Komplexität ist die mündliche oder schriftliche Vorgehensweise zu wählen.



3.4 Respekt

Respektvoller Umgang miteinander ist Basis jeder Kommunikation.

Der Erfolg unseres Unternehmens ist nicht nur von unseren Fähigkeiten und Leistungen abhängig, sondern auch vom Engagement aller Mitarbeitenden.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... die Rechte und die Würde jedes Einzelnen achten und respektieren.
- ... Kollegen weder durch verbale Äußerungen noch durch Handlungen oder Aktionen verletzen oder diskriminieren.
- ... nicht nur sachlich und konstruktiv kritisieren, sondern die Leistungen unserer Kollegen auch explizit loben, anerkennen und wertschätzen.

3.5 Konflikte

Wenn was in der Luft liegt.

Die einfachste Art der Konfliktlösung ist, dem Konflikt schon im Vorfeld den Nährboden zu entziehen. Es gilt, die Regeln zu beachten, die auch außerhalb eines Unternehmens für den zwischenmenschlichen Umgang gelten: Fair bleiben, andere mit Respekt behandeln, nicht lügen, nicht betrügen und höflich bleiben.

Wir sprechen nicht über, sondern mit dem anderen Menschen.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ...Konflikte im direkten Dialog zwischen den betroffenen Kollegen lösen.

Vorgehensweise

1. Störung anmelden
2. Ursache ergründen
3. Lösungen suchen

Es gilt der Grundsatz:
„Hart in der Sache, lieb zum Menschen“

Der erste Eindruck zählt!

4.1 Arbeitsbereich / Arbeitsplatz

Ordnung am Arbeitsplatz ist unsere persönliche Visitenkarte.

Gutes Selbst- und Zeitmanagement sorgen für Stabilität und Ausgewogenheit.

Ein aufgeräumter und strukturierer Arbeitsplatz beeindruckt nicht nur unsere Kunden und Gäste sondern auch unsere Kollegen.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... Planung, Organisation, Zeit- und Selbstmanagement für den eigenen Arbeitsbereich so gestalten, dass für unsere eigene Person und das Zusammenspiel der Unternehmensbereiche ein störungsfreies Arbeiten möglich ist.
- ... unseren Anforderungen an Sauberkeit, Ordnung, Sicherheit und Umweltschutz an unserem Arbeitsplatz eigenverantwortlich gerecht werden.
- ... konzentrierte und kreative Arbeiten in selbst organisierten störungsfreien Arbeitszeiten erledigen.
- ... nach Beendigung des Arbeitstages eine ehrliche Zeit-Nutzen-Auswertung für uns selbst erstellen, welche die Vorbereitung des nächsten Arbeitstages positiv beeinflusst.

4.2 Kleidung

Jeder einzelne Mitarbeiter repräsentiert durch sein Erscheinungsbild das Unternehmensimage.

Im Alltag gibt es keine starren Kleidervorschriften.

Da wir sehr oft Gäste durch unsere Fertigung führen, tragen Produktionsmitarbeiter vorzugsweise die vom Unternehmen zur Verfügung gestellten Shirts mit Lignotrend-Logo. Von der Berufsgenossenschaft vorgeschriebene Sicherheitskleidung ist eine Selbstverständlichkeit. Bei öffentlichen Anlässen wie Messen, Erfatag oder Sonderanlässen, bei welchen ein geschlossener Auftritt von der Geschäftsleitung als sinnvoll betrachtet wird, ist der Vorgabe der Geschäftsleitung oder des Marketing Folge zu leisten.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... ein gepflegtes Äußeres sowie Körperhygiene als Selbstverständlichkeit ansehen und entsprechend handeln.

Offenheit und Freundlichkeit ist ein sehr hohes Gut und kostet nichts.

Tom Peters

4.3 Offenheit und Freundlichkeit

Jeder Mitarbeiter repräsentiert das Unternehmen und beeinflusst durch sein Verhalten und seine Ausstrahlung unser Image.

Kollegen, Kunden, Lieferanten und Gäste schätzen nicht nur unser Fachwissen und unsere Korrektheit, sie sind auch von unserer durch Freundlichkeit und Fairness geprägten Offenheit begeistert.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... allen Mitmenschen Achtung und Respekt entgegenbringen.

4.4 Auftreten in der Öffentlichkeit

Das Image beeinflusst und steuert das Verhalten der Menschen.

Lignotrend lebt vom Vertrauen der Kunden, der Mitarbeiter und der Öffentlichkeit.

Negative Interna werden ausschließlich intern in KVP-Sitzungen mit den Prozessverantwortlichen kommuniziert, ausdiskutiert und verbessert (siehe Kapitel 1.3 Verschwiegenheitspflicht).

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... nach außen geschlossen die Entscheidungen der Geschäftsleitung vertreten. Dies gilt auch, wenn die persönliche Meinung nicht mit der Entscheidung der Geschäftsleitung übereinstimmt.

Die Meinung jedes
Einzelnen ist wichtig.

4.5 Rauchen

Wir sind überzeugt, dass ein gesunder Geist einen gesunden Körper braucht. Zigarettenkonsum von Mitarbeitern befindet sich nicht im Einklang mit der Unternehmensphilosophie.

Wir sind Hersteller von wohngesunden und VOC-armen (zu deutsch: arm an potenziell ungesunden, flüchtigen organische Verbindungen) Baustoffen. Bereits bei der Personaleinstellung wird darauf hingewiesen, dass Rauchen nicht zur Firmenphilosophie passt. Raucher gefährden nicht nur die eigene sondern auch die Gesundheit der nichtrauchenden Kollegen! Rauchen am Arbeitsplatz ist ausdrücklich verboten. Zuwiderhandlung führt zu arbeitsrechtlichen Massnahmen. Bei Lignotrend-internen Veranstaltungen ist es nicht erwünscht.

Rauchpausen dürfen in keinem Fall den Arbeitsprozess beeinträchtigen.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ...die aufgestellten Regeln einhalten, denn sie sind Teil des respektvollen Umgangs miteinander.

4.6 Kreative Mitarbeit

Um stets besser und attraktiver zu werden braucht ein Unternehmen kreatives Denken. Wer sich dem verschließt, verschließt sich auch nötigen Innovationen.

Gemeint ist der Blick über den Tellerrand, in Unternehmensbereiche, für die man nicht selbst zuständig ist. Eine Idee ist immer eine Gelegenheit zur Verbesserung. Eine Idee ist keine Kritik, sondern eine Chance, besser zu werden.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... den Erfolg von Lignotrend durch unser Wissen und unsere Erfahrung aktiv mitgestalten.
- ... quer denken und konstruktive Kritik einbringen.
- ... unsere Ideen zu den regelmäßig stattfindenden Ziel- und Strategiemeetings einbringen. Mitarbeiter mit Zugang zum Intranet benutzen dazu dessen Möglichkeiten. Mitarbeiter ohne Zugang zum Intranet, können die Ideen jederzeit bei ihren Vorgesetzten melden bzw. bei allen KVP-Sitzungen und Meetings schriftlich oder mündlich einbringen.

LIGNO TREND®
Für eine nachhaltige Holz-Baukultur.

Weiterbildung

~~Stillstand~~

Holzbau gestalten.
Sichtbar.
Hörbar.
Fühlbar.

www.lignotrend.com

5.1 Qualifikation / Weiterbildung

Bildung ist eine Lebensaufgabe.

Veränderung betrachten wir als Chance – Selbstgefälligkeit als Bedrohung.

Deshalb braucht es überall im Unternehmen Wissbegierde, um Neues zu erlernen. Besuchte Fortbildungen werden für das Kompetenzprofil des Mitarbeiters dokumentiert. Seminargebühren, welche der persönlichen Weiterbildung dienen, werden in der Regel vom Unternehmen getragen, jedoch wird die Zeit mit dem Urlaubsanspruch verrechnet. Seminare, die der beruflichen Weiterbildung dienen, werden in der Regel voll übernommen.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... uns entsprechend unserer übertragenen Aufgaben qualifizieren, so dass wir die Prozesse, für die wir Verantwortung übernommen haben, möglichst selbstständig und vollständig ausfüllen können.
  Das bedeutet, Defizite durch entsprechende Weiterbildung zu beseitigen.
- ... konkrete Weiterbildungswünsche selbst erkunden und dies mit der Geschäftsleitung bzw. Bereichsleitung abstimmen.
  Begründung der Wahl, Inhaltsangabe und Kosten einer Fortbildung sind vorzulegen.
- ... die Teilnahme an internen Schulungen als Pflichtveranstaltung betrachten.
  Denn diese Zeit ist Arbeitszeit und wird vergütet. Ausnahmen stellen Schulungen bei Neueinstellung und Nachschulungen dar: Sie erfordern zusätzliche Zeit, die über die Arbeitszeit hinaus eingefordert werden kann.

5.2 Krankheit

Krankheit ist Zeit für die wir durch die Lohnfortzahlung Vergütung erhalten. Wir sind auch in dieser Zeit gegenüber dem Arbeitgeber zu Information verpflichtet.

Sich krank zur Arbeit zu schleppen, betrachten wir nicht als Heldentat.

Von uns allen wird erwartet, dass wir ...

- ... bei Erkrankung dies unverzüglich telefonisch unserem Vorgesetzten bzw. der Lohnbuchhaltung melden.
- ... innerhalb von drei Tagen eine ab dem ersten Tag der Erkrankung gültige ärztliche Bescheinigung vorlegen, aus der sich die Dauer der voraussichtlichen Arbeitsunfähigkeit entnehmen lässt.
- ... das Unternehmen selbstständig und kontinuierlich über den zeitlichen Krankheitsverlauf unterrichten.

Stand 13.08.2018
Änderungen vorbehalten.

LIGNOTREND Produktions GmbH
Landstraße 25 D-79809 Weilheim-Bannholz
Tel.: +49 (0)7755 9200-0 Fax: 9200-55
info@lignotrend.com www.lignotrend.com

LIGNO TREND®
Für eine nachhaltige Holz-Baukultur.