

Wir behandeln uns gegenseitig sowie auch alle unsere Kunden immer freundlich und respektvoll und achten die individuelle Persönlichkeit jedes Einzelnen. Für unser Handeln übernehmen wir Verantwortung.

## Optik Mitarbeitende – We are fashion!

### 1. Optisches Erscheinungsbild

Als Unternehmen im Bereich Beauty, Fashion & Lifestyle ist das modische Erscheinungsbild aller Mitarbeitenden unsere wichtigste Visitenkarte gegenüber unseren Kunden. Ein perfekter Haarschnitt, Haarfarbe, Styling, Make-Up sowie gepflegte Hände und Nägel sind selbstverständlich und zeigen unsere Kompetenz nach aussen.

### 2. Kleiderordnung

Kleider machen Leute. Wir wollen als modisches Unternehmen überzeugen. Für unsere modische und elegante Kleidung ist bei cut&color die Farbwahl an den Wochentagen Montag bis Donnerstag frei. Freitags und samstags kleiden wir uns stilvoll in den Farben tiefschwarz und weiss, welche frei kombiniert werden können. Durch unseren modischen Auftritt begeistern wir unsere Kunden auf den ersten Blick.

### 3. Persönliche Haarbehandlungen

Kunden haben immer Vorrang gegenüber eigenen Haarbehandlungen. Mitarbeitende dürfen sich während des Tages (ausser samstags) nach Absprache mit der Geschäftsführung die Haare behandeln lassen. Die dafür aufgewendete Zeit für jene Mitarbeitende, die sich die Haare behandeln lässt, gilt grundsätzlich nicht als Arbeitszeit. Weitere Regelungen befinden sich im Merkblatt «Preisliste für Mitarbeitende und deren Angehörige».

## Kunden – Unsere Gäste!

### 1. Kunden

Kunden bezahlen unseren Lohn und so tun wir alles, damit unsere Kunden ihren Wunschtermin bekommen. Es ist keinem Mitarbeitenden erlaubt, Kunden telefonisch oder persönlich nicht anzunehmen bzw. wegzuschicken. Alle Kunden werden angenommen. In Ausnahmefällen darf nur die Geschäftsführung entscheiden, dass wir einen Kunden aus Zeitgründen nicht annehmen können. Die Geschäftsführung kann Kunden ohne Angaben von Gründen anderen Mitarbeitenden zuteilen. Wir halten uns zudem an die Zeitvorgaben gemäss Merkblatt «Zeitvorgaben».

### 2. Kundenkartei

Die Kundenkartei wird sorgfältig und vertraulich geführt. Mitarbeitende sind verpflichtet, Kundeninformationen (Name, Adresse, Handynummer, Email-Adresse, Geburtsdatum sowie Farbrezepte) korrekt zu erfassen, sofern der Kunde hierzu sein Einverständnis gegeben hat. Sämtliche Kundenangaben stellen ein Geschäftsgeheimnis dar, sind vertraulich zu behandeln und dürfen nur innerhalb des Salons am Arbeitsort für Arbeitszwecke eingesetzt werden. Die Kundenkartei gehört der Firma.

### **3. Kundenkritik & Reklamationsbearbeitung**

Grundsätzlich gilt: Der Kunde ist König! Ein Streitgespräch mit Kunden lohnt sich nie. Wir nehmen jede Reklamation ernst und bearbeiten diese auch freundlich. Reklamationen sind Angelegenheit der Geschäftsführung. Bei allen Reklamationen, die nicht sofort behoben werden können, wird die Vorgehensweise mit der Regionalleitung besprochen.

## **Personelles**

---

### **1. Kommunikation**

Die Informationen durch Geschäftsführung / Stellvertretung / Ausbilder an Mitarbeitende und Lernende finden persönlich statt und nicht über Whatsapp/SMS oder ähnlich. Die Geschäftsführung informiert das Team regelmässig über Neuigkeiten. Teamsitzungen finden ausserhalb der Öffnungszeiten statt und gelten als Arbeitszeit.

### **2. Arbeitszeit**

Der wöchentliche Personaleinsatzplan wird durch die Geschäftsführung in Abstimmung mit der Regionalleitung regelmässig festgelegt. Die Einsatzzeiten der Mitarbeitenden können nach Bedarf des Geschäftes angepasst werden. Gleiches gilt für die freien Tage der Mitarbeitenden. Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt 43 Stunden bei 100%. Weitere Regelungen gemäss Merkblatt «Zeiterfassung Mitarbeitende» und Merkblatt «Zeiterfassung Lernende».

### **3. Zeiterfassung**

Jeder Mitarbeitende ist verpflichtet, seine Arbeitszeiten im dafür vorgesehenen Formular selbst korrekt einzutragen. Die Arbeitszeiten müssen von Hand mit Kugelschreiber eingetragen und Ende Monat vom Mitarbeitenden und der Geschäftsführung oder deren Stellvertretung unterschrieben werden. Weitere Regelungen gemäss Merkblatt «Zeiterfassung Mitarbeitende» und Merkblatt «Zeiterfassung Lernende».

### **4. Pausen**

Die Mittagspause (im Normalfall 1 Stunde) wird durch die Geschäftsführung täglich so festgelegt, dass sich die Mittagszeiten der Mitarbeitenden nicht überschneiden. Bei Bedarf kann die tägliche Mittagspause aufgeteilt werden (2x halbe Std.). Bei einer täglichen Arbeitszeit von weniger als neun Stunden kann die Pause auch gesamthaft nur eine halbe Stunde dauern. Die Mittagszeit wird nicht vor Arbeitsbeginn oder vor Arbeitsschluss bezogen, sondern um die Mitte der Arbeitszeit.

### **5. Überstunden**

Als Überstunden gelten jene Stunden, welche die vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit überschreiten (bei 100% = 43 Stunden) und von der Arbeitgeberin (GF/RL) angeordnet sind. Überstunden sind durch Freizeit von gleicher Dauer in Absprache mit der Geschäftsführung möglichst am Folgetag in der gleichen Woche mit Ausnahme von Freitag und Samstag zu kompensieren. Ein Aufbau von Überstunden und in der Folge ein gesamter Bezug (z.B. ganzer Tag) ist nicht gestattet. Ende Monat müssen die Überstunden möglichst auf 0 abgebaut sein. Jede Ausnahme von dieser Regel braucht eine Bestätigung der Regionalleitung. Die Geschäftsführung trägt die Verantwortung für die Arbeitszeiterfassung und daher die korrekte tägliche Erfassung und die Kontrolle. Maximal dürfen 50 Stunden pro Woche gearbeitet werden.

## **6. Ferienplanung**

Ferien werden möglichst frühzeitig beantragt. Generell nehmen Mitarbeitende bei der Ferienplanung aufeinander Rücksicht. Besondere Rücksicht wird auf Mitarbeitende mit schulpflichtigen Kindern genommen. Ferienanträge sind auf dem «Ferienformular» einzureichen. Ferien sind erst mit dem Visum der Regionalleitung genehmigt. Weitere Regelungen gemäss Merkblatt «Ferienformular».

## **7. Krankmeldung**

Krankmeldungen sind sofort persönlich, spätestens jedoch eine Stunde vor Arbeitsbeginn ausschliesslich der Geschäftsführung oder deren Stellvertretung telefonisch mitzuteilen. Krankmeldungen per WhatsApp, SMS, E-Mail, etc. werden nicht akzeptiert. Geschäftsführer melden sich im Geschäft und bei der Regionalleitung ab. Zusätzlich muss sich jeder Mitarbeitende persönlich am Kranktag bei der Personalabteilung unter der Telefon-Nummer 071 841 00 95 zwischen 08:00h und 09:00h krankmelden. Am Tag der Rückkehr zur Arbeit muss der Mitarbeiter erneut persönlich bei der Personalabteilung unter der genannten Telefon-Nr. seine Rückkehr melden. Ein Arztzeugnis ist grundsätzlich ab dem dritten Fehltag ohne Aufforderung der Geschäftsführung abzugeben. Die Geschäftsführung sendet das Arztzeugnis umgehend per Briefpost an die API weiter. Die Regionalleitung kann ein Arztzeugnis auch ab dem ersten Fehltag verlangen. Bei einem Unfall muss die Unfallmeldung umgehend an die API gesendet werden.

## **8. Arbeitseinsatz in anderen Geschäften / Teilnahme an Seminaren**

Unsere Salons unterstützen sich gegenseitig. Somit können Mitarbeitende in einer anderen Filiale zur Unterstützung eingesetzt werden. Ist die Arbeit ausserhalb des üblichen Arbeitsortes zu leisten und fällt dadurch der Arbeitsweg länger als üblich aus, so stellt die zeitliche Differenz zum normalen Arbeitsweg Arbeitszeit dar. Diese Regelung gilt auch für die Teilnahme an Seminaren. Betreffend Spesenentschädigung siehe Reisekostenregelung.

## **9. Handy-Regelung**

Handys sind aus Rücksicht auf unsere Kunden im Salon nicht erlaubt und werden im Spind der Mitarbeitenden aufbewahrt. Terminvereinbarungen sowie allg. Kundenkontakt über das Handy von Mitarbeitenden sind nicht erlaubt, sondern müssen über das offizielle Salon-Telefon oder über Geschäftsemail erfolgen. Das Abfotografieren von Geschäftsdokumenten (z.B. Tagesplan, Umsätze, usw.) ist nicht erlaubt.

## Allgemeine Verhaltensregeln

---

### **1. Sauberkeit / Werkzeug**

Jeder Mitarbeitende ist persönlich dafür verantwortlich, dass sein Arbeitsplatz sauber ist. Selbstverständlich ist jeder Mitarbeitende für die Sauberkeit im gesamten Geschäft verantwortlich und er unterstützt sein Team jederzeit dabei. Die Mitarbeitenden tragen Sorge zur Einrichtung des Geschäftes. Das Werkzeug ist jederzeit in einem sauberen und tadellosen Zustand.

### **2. Allgemeine Verhaltensregeln**

Essen, Kaugummi-Kauen sowie private Gespräche in Kundennähe sind aus Rücksicht auf unsere Kunden nicht gestattet. Selbstverständlich sind gepflegte Umgangsformen. Alkoholkonsum und jegliche Art von Drogen sind während der Arbeitszeit strikt verboten.

### **3. Rauchen**

Aus Rücksicht auf das Wohlbefinden unserer Kunden rauchen unsere Mitarbeitenden nicht während der Arbeitszeit. Rauchen ist somit nur während der Pause und nicht in Kundennähe gestattet.

### **4. Verwertung von Geschäftsgeheimnissen**

Die Verwertung von Geschäftsgeheimnissen (Kundendaten, Umsatzzahlen, Budget, Zahlenpräsentationen, Reportings, etc.) oder deren Mitteilung an Dritte ist nicht erlaubt.

## Kasse

---

### **1. Umgang mit Bargeld**

Der Mitarbeitende muss besonders vorsichtig mit Bargeld (Kasseneinnahmen) umgehen. Bei Verlusten durch fahrlässige Handhabung ist sofort die Regionalleitung zu informieren.

### **2. Kassendifferenzen**

Alle Kassier-Vorgänge sind so vorsichtig und korrekt durchzuführen, so dass keine Kassendifferenzen entstehen. Entstandene Kassendifferenzen sind im System täglich zu verbuchen und ab einer Differenz von mehr als CHF 10.00 pro Tag ist die Regionalleitung zu informieren.

## Ausbildung, Weiterbildung & Reisekosten

---

### **1. Einführungsschulungen (The Stylist Academy - Start Education)**

Als grosse Investition in unsere Mitarbeitenden bieten wir allen Mitarbeitenden eine Einführungsschulung von 8 – 10 Arbeitstagen in den ersten 6 Monaten an. cut&color investiert viel Zeit und Geld in diese Schulung und erwartet, dass das Erlernete in den Geschäften auch umgesetzt wird. An allen internen und externen Schulungen wird ebenfalls ein modischer Auftritt wie im Geschäft erwartet. Alle Einführungsschulungen finden während der Arbeitszeit statt.

### **2. Weiterbildung & Seminare (The Stylist Academy)**

Wir bieten zur Weiterentwicklung und Förderung unseren Mitarbeitenden verschiedene Weiterbildungen mit unserer «The Stylist Academy» an. Die Regionalleitung bestimmt individuell nach Fähigkeiten und erbrachten Leistungen über die Zulassung von Mitarbeitenden zu solchen Weiterbildungen & Seminaren. Die Anmeldung zu den Weiterbildungen & Seminaren erfolgt über die Regionalleitung. Alle Weiterbildungen der «The Stylist Academy» finden während der Arbeitszeit statt.

### **3. Reisekosten**

Reisekosten für Seminare und für Einsätze in anderen Salons werden durch das Unternehmen übernommen, sofern diese Anreise höhere Kosten als die Anreise zum gewöhnlichen Arbeitsort verursacht. Reisekosten werden nur gegen Vorlage einer Fahrquittung erstattet (öffentliches Verkehrsmittel, 2. Klasse). Entscheidet sich jemand, nicht die öffentlichen

Verkehrsmittel zu benützen, werden die Kosten nicht erstattet, begründete Ausnahmefälle bleiben vorbehalten, müssen jedoch immer vorher von der Regionalleitung schriftlich bewilligt werden.

\_\_\_\_\_

Datum

\_\_\_\_\_

Geschäft

\_\_\_\_\_

Name in Blockschrift

\_\_\_\_\_

Visum

Aktualisierungen dieser Spielregeln werden automatisch neuer Vertragsbestandteil und ersetzen alle vorherigen Versionen.

Wir wollen jedem einzelnen Mitarbeitenden sowie unseren Kunden eine harmonische und motivierende Stimmung im Salon bieten. Die Einhaltung der Spielregeln dient dazu, unseren Mitarbeitenden und Kunden eine solche positive Stimmung zu vermitteln.