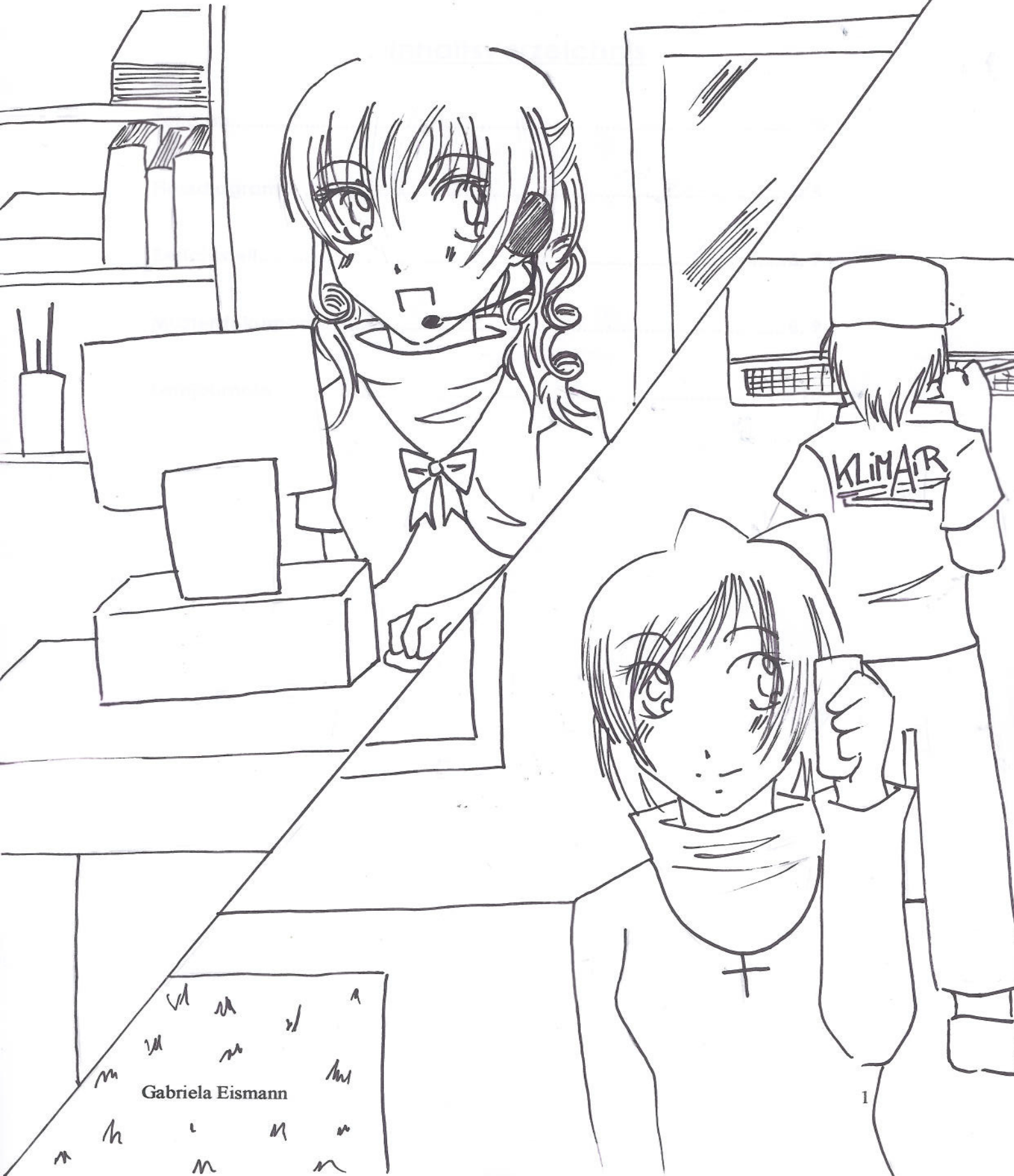


# Facility Management - Gebäude-Unterhalt

**TALLY WEILL**



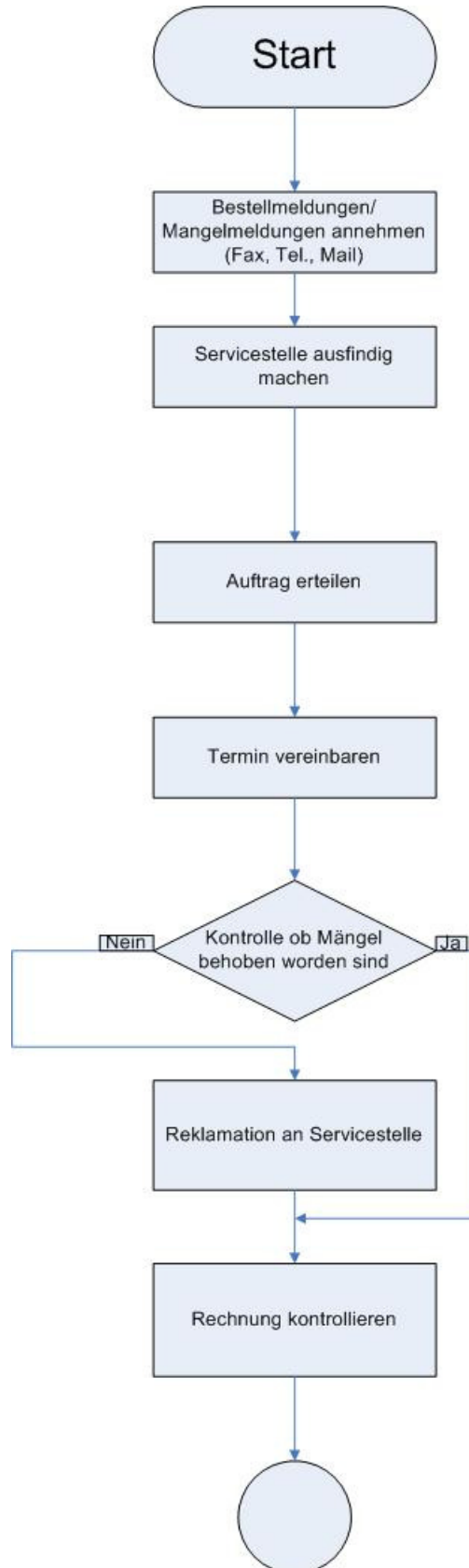
## Inhaltsverzeichnis

Zeitplan .....	3
Flussdiagramm.....	4, 5
Berichtsteil .....	6, 7
Musterdokumente .....	8, 9
Lernjournale .....	10

## Zeitplan

Datum	Zeit	Was?
02. Januar 2007	2h	Flussdiagramm
03. Januar 2007	1h	Flussdiagramm
	15 min	Zeitplan
	2h.30min	Kurzbericht
05. Januar 2007	1h	Musterdokumente besorgt und bearbeitet
06. Januar 2007	2h	Titelblatt
09. Januar 2007	1h	Lernjournal
12. Januar 2007	30 min	Inhaltsverzeichnis
Total Stunden	10h 15min	

## Flussdiagramm





## Kurzbericht

### Einführung in die PE

Abteilung: Expansion Ladenbau

Der Prozess ist für die Abteilung sehr wichtig, aus dem Grund wenn etwas in einem Tally Weijl Shop defekt wird, müssen wir dafür sorgen, dass die Reparaturen so schnell wie möglich gemacht werden. Erstens kommt es bei den Kunden besser an, wenn der Laden gepflegt aussieht und zweitens müssen die Modeberaterinnen einwandfrei arbeiten und sich voll und ganz auf den Verkauf konzentrieren können.

## Prozessbeschreibung

### Bestellungen/ Mangelmeldungen annehmen (Fax, Tel., Mail)

Wenn eine Mangelmeldung (z.B. per Fax) eingeht, muss dafür gesorgt werden, dass der Mangel sofort behoben wird.

### Servicestelle ausfindig machen

Um die Servicestelle ausfindig zu machen, sollte man im Bauordner nachschauen, ob die Filiale schon mal so ein Problem hatte und wenn ja, mit welcher Firma wir einen Vertrag haben. Wenn die Filiale noch nie so ein Problem hatte, muss man nachschauen welche Firma in der Nähe der Filiale dafür zuständig ist. (z.B. in den gelben Seiten)

### Auftrag erteilen

Die dann ausgewählte Firma, wie z.B. bei Problemen mit dem Klimagerät die Firma KlimAir, muss dann sofort angerufen und beauftragt werden.

### Termin vereinbaren:

Bei der Terminvereinbarung muss dafür gesorgt werden, dass die beauftragte Firma so schnell wie möglich bei der Filiale vorbeigehen kann, um nach dem Problem zu schauen.

### Kontrolle ob Mängel behoben sind:

Um zu kontrollieren ob die Mängel behoben wurden, rufen wir bei der Filiale an und fragen nach bei der Filialeiterin oder deren Stellvertreterin, ob alles einwandfrei erledigt wurde.

### Reklamation an Servicestelle:

Falls die Schäden nicht behoben wurden, rufen wir noch einmal bei der Servicestelle an und ermahnen sie vorbei zu gehen.

## **Rechnung kontrollieren:**

Wenn wir eine Rechnung erhalten, müssen wir nachschauen, wer die Firma beauftragt hat und ob der Rechnungsbetrag gemäss der uns zugestellten Offerte korrekt ist.

## **Rechnung stimmt?:**

Wenn die Rechnung stimmt, wird diese dann dem Abteilungsleiter zum Gegenvisieren geben.

## **Reklamation an Servicestelle:**

Wenn die Rechnung nicht stimmt, kontaktieren wir die Servicestelle und machen sie auf den Fehler aufmerksam.

## **Rechnung von Abteilungsleiter visieren lassen:**

Wenn die Rechnung einwandfrei ist, geben wir die Rechnung dem Abteilungsleiter, damit er diese Visieren kann.

## **Rechnung kopieren und ablegen:**

Wenn wir die Rechnung vom Abteilungsleiter zurück erhalten haben, kopieren wir die Rechnung und legen die Kopie im Bauordner ab.

## **Original zur Zahlung in Buchhaltung geben:**

Die originale Rechnung geben wir anschliessend der Buchhaltung, damit die Rechnung beglichen wird.

## **Schlusswort**

### **Motivation**

Ich war in dieser Zeit sehr motiviert, weil ich in der Abteilung Expansion / Ladenbau sehr viel dazugelernt habe und ich dazu auch sehr viel Selbstvertrauen gewonnen habe!

### **Ergebnis**

Das Ergebnis finde ich ziemlich gut, weil ich neben der PE auch noch andere Dinge erledigen musste und es trotzdem geschafft habe!

### **Verbesserungsvorschläge**

Die Arbeit ist schnell erledigt und es funktioniert reibungslos, so dass ich keine Verbesserungen vorschlagen kann.

**Musterdokumente**





## Lernjournal


Auswertungsbogen (Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit:  
Facility Management- Gebäude-Unterhalt für die Expansion / Ladenbau Abteilung

**Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt**

tief  hoch


Weil ich sehr viel dazulernen konnte und auch immer fragen konnte, wenn ich etwas nicht verstanden habe, das hat dann auch sehr geholfen!

**Das Erlernen des Prozesses war für mich**

schwierig  einfach

Sehr einfach, da es ein Prozess ist, welcher ich mehrmals täglich machen musste und mir auch alles sehr gut erklärt wurde!

**Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich**

unzufrieden  sehr zufrieden

Weil ich das Gefühl habe, das ich es gut erklärt habe und ich es auch selber jemandem nahebringen kann.

**Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen**

nichts  alles

-