

Öffnungszeiten

Arbeitsbeginn (**Briefing**): jeweils **08.30 und 13.15 Uhr**

Abendöffnungszeiten (alle 2 Wochen): Arbeitsbeginn für A-Schicht ist 16.30 Uhr

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Vormittags	08.45-12.00	08.45-12.00		08.45-12.00	08.45-12.00
Nachmittags	13.30-16.45	13.30-16.45	13.30-16.45	13.30-16.45	13.30-16.45
Abends (alle 2 Wochen)			16.45-19.15		

Übersicht Telefon(nummern) und LogIn's

Hauptnummer extern: 031 311 91 55 (während Abendöffnungszeiten bis 19.00h)

Telefonnummer für Abmeldungen Mitarbeitende: 031 311 91 75

Standort	Nummer int	Nummer ext	Login PC
BWS-Leitung	256	031 311 91 55	<i>persönlich</i>
Teambüro 1	250	031 311 92 50	-
Teambüro 2	275	031 311 91 75	-
Empfang 1	257	031 311 91 55	praktikum1@trio.ch email443a
Empfang 2	258	031 311 91 55	praktikum2@trio.ch trio1234
Empfang 3	-	-	praktikum3@trio.ch Trio40b
Empfang 4 (Funk)	257	031 911 91 55	-
Gelbes Zimmer	251	031 311 92 51	<i>persönlich</i>
Blaues Zimmer	276	031 311 91 76	<i>persönlich</i>
Rotes Zimmer	254	031 311 92 54	bws9@trio.ch / karo05
Grünes Zimmer	-	-	bws10@trio.ch / karo05
BWS 1-6	-	-	bws1@trio.ch / karo05 (Zahl analog zu Platz-Nr)
DI	-	-	bws7@trio.ch + bws8@trio.ch / Karo05

KV-Lernende: Login ist immer ausbildung@trio.ch / trb17-9 (unabhängig vom Arbeitsplatz)

Übersicht Termine / Zeitfenster

BWS 1/3/5	BWS 2/4/6	BA (BWS Abendschicht)	BB (BWS Durchgehend)
08.45 – 09.30	09.00 - 09.45	16.30 – 17.15	16.15 – 16.45 PAUSE
09.45 – 10.30	10.00 – 10.45	17.30 – 18.15	16.45 – 17.30
10.45 – 11.30	11.00 – 11.45	18.30 – 19.15	17.45 – 18.30
13.30 – 14.15	13.45 – 14.30		
14.30 – 15.15	14.45 – 15.30		
15.30 – 16.15	15.45 – 16.30		

LL-Termine	LLA (LL Abendschicht)	LLB (LL Durchgehend)
08.45 – 10.00	16.30 – 17.45	16.15 – 16.45 PAUSE
10.15 – 11.30	18.00 – 19.15	16.45 – 17.30 Drop In
		17.30 – 18.45
13.30 – 14.45		
15.00 – 16.15		

Empfang

Die detaillierten Abläufe sind im Dokument [Aufgaben Betrieb nach Arbeitsplatz](#) geregelt.

Frontoffice – Empfang 1 + 2

Schalter 1 – Aufnahme

- Statistische Angaben zur Person erfassen (Kund*innenprofile)
- Abrechnungsblatt: ankreuzen welche Dienstleistung, dann an Kund*in abgeben
 - PC-Nutzung: Zeit auf Abrechnungsblatt notieren
- Termine zuweisen: Kund*in wird zum Platz begleitet
- Dienstleistungen Empfang und DropIn koordinieren: Nümmerli bzw. Buchstabe an Kund*in und Info an Backoffice/DropIn (auf Pinnwand markieren)
- Telefon

Schalter 2 - Kundendienst

- Kasse
- Statistische Angaben zu den Dienstleistungen erfassen
- Terminvergabe
- Information / Triage
- Telefon

Die beiden Frontoffice-Mitarbeitenden sind primär für die Abwicklung der Kundschaft zuständig, d.h. sie bedienen die Theke und das Telefon.

Empfang 1/2 kann bei freien Kapazitäten die Empfangsmitarbeitenden 3/4 bei den Dienstleistungen Empfang (siehe unten) unterstützen – immer in Absprache mit der anderen Person am Schalter. **Es ist immer eine Person an der Theke!**

Organisation

Wartesystem Kundschaft ohne Termin

Für die **Dienstleistungen Empfang** sowie die **Sprechstunde** werden **Nummern** vergeben. Für die **Dienstleistungen DropIn** werden **Buchstaben** vergeben. Es gibt Reservebuchstaben bei der BWS-Leitung. Werden keine Buchstaben mehr herausgegeben (Entscheid BWS-Leitung), werden weitere Kund*innen gebeten ein anderes Mal wiederzukommen oder einen Termin zu vereinbaren.

Die*der Kund*in erhält bei der Anmeldung (Schalter 1) eine Nummer

- Nummern für Dienstleistungen Empfang
- Nummern für Sprechstunde
- Buchstaben für DropIn

Die*der Mitarbeitende Empfang kreist die entsprechende Nummer bzw. den Buchstaben auf dem Whiteboard ein. Nach Möglichkeit erfolgt eine mündliche Info an MA Backoffice/DropIn/Sprechstunde. Die entsprechenden MA holen die*den Kund*in im Wartebereich ab, sobald sie Zeit haben.

Nach der erbrachten Dienstleistung schicken sie die Kundin * den Kunden zum Schalter 2 und streichen die entsprechende Nummer/Buchstabe auf dem Whiteboard ab.

Terminvergabe

Die Termine für die BWS und die Lebensläufe werden vom Empfangsteam (Empfang 2) vergeben, maximal eine Woche im Voraus. Für die Beratungstermine ist die BWS-Leitung zuständig.

Termine werden in folgenden Zeitfenstern angeboten:

- BWS 1/3/5/7: 8.45 / 9.45 / 10.45 und 13.30 / 14.30 / 15.30
- BWS 2/4/6/8: 9.00 / 10.00 / 11.00 und 13.45 / 14.45 / 15.45
- LL: 8.45-10.00 / 10.15-11.30 und 13.30-14.45 / 15.00-16.15

Das heisst die *Öffnungszeiten* sind (inkl. Telefon)

- 8.45-12.00
- 13.30-16.45

Und die *Arbeitszeiten* für die Mitarbeitenden

- 8.30 (Briefing) bis 12.00
- 13.15 (Briefing) bis 17.00 (abends noch 15 Minuten für Ämtli)

Backoffice – Empfang 3 + 4

Die Mitarbeitenden im Backoffice (Empfang 3 + 4) sind für das Erbringen der Dienstleistungen Empfang zuständig (siehe unten) sowie für die administrativen Arbeiten (Mail, Statistik, usw.). Bei wenig Auslastung können sie auch bei der Telefonbedienung aushelfen (E4).

Dienstleistungen

- Foto
- RAV-Anmeldeformular ausfüllen
- Dossier ergänzen (Arbeitszeugnisse scannen/kopieren und im PDF zusammenfügen, kleine Anpassungen im Lebenslauf)
- Kundschaft an den PC's bei Bedarf unterstützen

Statistik

Abends werden jeweils die [Erfassungsblätter](#) für den nächsten Tag ausgedruckt.

Das Kund*innenprofil wird vom Schalter 1 erfasst. Die Dienstleistungen werden am Schluss beim Bezahlen vom Schalter 2 erfasst gemäss der «Kunden-Abrechnung».

Zusammenzählen Tagestotal

Tagestotal täglich abends zusammenzählen und hinter jeder Dienstleistung eintragen (gehört zu den [wiederkehrenden Arbeiten](#)).

Übertrag des Totals von den **telefonischen Auskünften** von den Tischzetteln auf das Erfassungsblatt Dienstleistungen.

PLZ: Anzahl gleiche PLZ zusammenzählen und in Excel Tabellenblatt «PLZ» übertragen (siehe Eingabe in Excel). Das Total errechnet sich von selbst. Wenn bei Kontrolle «Falsch» kommt, überprüfen.

Mailanfragen: Total bei der BWS-Leitung erfragen (siehe Triage Infomail)

Kontrolle: bei den Kund*innenprofilen muss das Total überall übereinstimmen, also Gesamt Geschlecht = Gesamt Nationalität = Gesamt Alter = Gesamt PLZ.

(bei kleinen Abweichungen kann das Empfangsteam die Korrekturen vornehmen:

- dort anpassen, wo weniger eingetragen sind (z.B. Total Geschlecht 30, Total PLZ 29 → + 1 bei PLZ)
- bei Differenz 1, diese dort hinzufügen, wo in der Kategorie am meisten eingetragen sind
- bei Unsicherheiten und Differenzen > 3 bitte die BWS-Leitung kontaktieren)

Outlook-Kalender

Betrifft folgende Outlook-Kalender:

- TRiiO-Info (Termine BWS)
- LL Zimmer grün (Termine Lebenslauf)
- Beratung Gelb +Beratung Blau (Termine Beratung)

Jeweils pro Kategorie (BWS / LL / Beratung) zusammenzählen:

- Anzahl Termine möglich: alle Terminfenster zusammenzählen (ausser «nicht belegen»)
- Anzahl Termine vergeben: Termine, wo jemand angemeldet/eingetragen war – inkl. NE (leere Terminfenster ohne NE oder Kontaktdaten nicht mitzählen)
- Anzahl Nicht erschienen (Termine wo ein NE notiert ist)

Eingabe in Excel

Wird **abends eingetragen** in Datei [2024 Statistik BWS](#).

- Tabelle «PLZ»: Eingabe der Anzahl pro PLZ
- Tabelle «Dienstleistungen_Profile»: Eingabe Total wie auf Erfassungsblatt notiert
- Tabelle «Auslastung»: Eingabe der Termine gemäss Outlook-Kalender

Anschliessend alle Blätter ins Mäppli und ins Fächli «Statistik» legen.

Am nächsten Tag Kontrolle der Statistik:

- Mäppli mit Erfassungsblättern vom Vortag aus Fächli Statistik nehmen
- Eingegebene Werte in Datei [2024 Statistik BWS](#) kontrollieren
- wenn es nicht stimmt, BWS-Leitung informieren

Bewerbungswerkstatt

Die Mitarbeitenden können sich im Outlook-Kalender über die nächste Kundin * den nächsten Kunden informieren.

Dienstleistungen Drop In (30 Minuten)

Wenn Kundschaft für DropIn wartet, wird vom Empfang auf dem Whiteboard der entsprechende Buchstabe umkreist.

Die **Auftragsklärung**/Zielvereinbarung wird direkt beim DropIn-Platz gemacht (Zeitfenster 5 Min.) und nicht am Empfang.

Während der Auftragsklärung wird das Anliegen der Kundin * des Kunden erfragt sowie die bereits vorhandenen Unterlagen geprüft. Aufgrund dessen wird entschieden, was im DropIn möglich ist. Nach der Auftragsklärung kann die BWS-Leitung über die Abmachung informiert werden.

- Anliegen der Kundin * des Kunden war am Telefon nicht zu klären. Kund*in soll für Klärung des Anliegens mit allen Unterlagen vorbeikommen und es wird im DropIn angeschaut.
- Anpassungen/Ergänzungen Lebenslauf
- Bewerbungsbriefe korrigieren/ergänzen
- Stelleninserate suchen

Das Zeitfenster für einen Drop-In-Termin beträgt **max. 30 Minuten**.

Wenn BWS-Termine nicht erscheinen, kann MA eine*n DropIn-Kund*in nehmen (max. 30min).

Dasselbe gilt für die LL-MA nach Abschluss ihrer Termine. Die Mitarbeitenden der BWS sind dafür verantwortlich, den Empfang 1 darüber zu informieren, wenn sie Kapazitäten für DropIn-Kundschaft haben.

Dienstleistungen auf Termin (45 Minuten)

- Bewerbungsbriefe erstellen
- Bewerbungen online/per E-Mail versenden

Die Termine können telefonisch oder vor Ort vereinbart werden. Zeitfenster für Termine in der BWS betragen 45 Minuten, für einen Lebenslauftermin 75 Minuten.

Lebenslauftermine (75 Minuten)

- Erstellen eines neuen Lebenslaufs
- Bewerbungsdossier vorbereiten (Unterlagen einscannen und auf USB-Stick abspeichern)

Zum Anpassen und Ändern von Lebensläufen können BWS-Termine genutzt oder aufs DropIn verwiesen werden.

Bewerbungsunterstützung per Mail

Das Angebot der Bewerbungsunterstützung E-Mail wird weitergeführt. Es besteht ein [Merkblatt Bewerbungsunterstützung Mail](#) für die Kundschaft zum abgeben und auf der Webseite sowie eine [Checkliste Mailanfragen](#) für die Mitarbeitenden auf welcher der genaue Ablauf beschrieben ist.

Für die Bewirtschaftung des Infomails und die Koordination der Aufträge ist die BWS-Leitung verantwortlich. Zur Entlastung kann sie die Bearbeitung des Infomails auch an das Backup delegieren.

Unterstützung per E-Mail

Anfragen per E-Mail werden nur bearbeitet, wenn es sich um Korrekturen oder Anpassungen bei Bewerbungsbriefen und Lebensläufen handelt. Es werden keine Bewerbungsbriefe oder Lebensläufe neu erstellt (→ an regulären Termin verweisen).

Die Aufträge werden von den Mitarbeitenden in der BWS bearbeitet.

Ablaufschema Empfang

Legende:

Grau: Kund*in

Rot: Schalter 1

Orange: Schalter 2

Violett: Backoffice (E 3+4)

Blau: MA-BWS



