

Service Standards Geysir Andernach gGmbH


Dienstbeginn/-organisation

- Bitte pünktlich zum Dienst eintreffen, einloggen und im Büro 1.OG anmelden. Hier gibt es einen kleinen Umkleideraum, in dem Sie auch Ihre Tasche o.ä. deponieren können (nicht abschließbar). Mitarbeiter mit Museumsdienst können ihre persönlichen Dinge in den Revisionsräumen des Museums verstauen.
- Bitte im Büro einen Blick auf das neue schwarze Brett werfen, um aktuelle Informationen zu erhalten.
- Zur Öffnungszeit um 09:00 Uhr müssen die Arbeitsbereiche Kasse, Museum, Vortragsräume, Shop und KaffeeBar vorbereitet sein.
- Mittags: Pausenvertretung einplanen für die Übernahme, hauptsächlich an Kasse und Shop (siehe Arbeitszeiten im Dienstplan).
- Nicht ohne Mitteilung den Dienst beenden - bitte immer im Büro 1.OG abmelden (wenn nicht besetzt, dann im Büro 2.OG)

Erscheinungsbild

- Dienstantritt in sauberer und nicht zerknitterter Dienstkleidung inkl. Namensschild!
- In der KaffeeBar ziehen Sie bitte zusätzlich eine Schürze an. Lange Haare hier zusammenbinden.
- Tragen Sie bitte angemessenes Schuhwerk (z.B. keine Flip-Flops) und seriöse Kleidung, also keine kurzen Shorts, Mini-Röcke oder transparente Stücke!

Allgemeine Hinweise zu unserem Service

- Die Zufriedenheit des Gastes steht an erster Stelle.
 - Wir begrüßen den Gast aufmerksam und freundlich. Dazu gehört die entsprechende Achtsamkeit.
 - NO GO: Der Gast muss fragen, ob er „mal stören“ darf!
 - Vermeiden Sie Privatgespräche während der Anwesenheit von Gästen sowie Diskussionen untereinander vor Besuchern.
- 

- Vermeiden Sie „öffentliches“ Essen vor dem Gast in allen Arbeitsbereichen während der Arbeitszeit, Trinken ist völlig in Ordnung. Im Kassen-/Shop Bereich bitte nicht aus der Flasche trinken.
- Die private Handynutzung während der Dienstzeit ist nur in Notfällen gestattet!
- Kenntnis der Inhalte unserer Flyer und der Website setzen wir voraus!
- Können Sie die Frage eines Gastes einmal nicht beantworten, sagen Sie das ruhig. Sie erkundigen sich und geben dann die Information an den Gast weiter. Gegebenenfalls bieten Sie auch an, diese nachträglich per Mail zuzusenden (häufig bei sehr wissenschaftlichen Fragen sinnvoll).
- Behalten Sie Ruhe bei aufkommenden Konfliktgesprächen, rufen Sie sich ggf. telefonisch Hilfe seitens eines festangestellten Mitarbeiters und bitten den entsprechenden Gast, das Gespräch mit diesem Mitarbeiter weiterzuführen.
- Vermeiden Sie grundsätzlich Aussagen wie: „das dürfen Sie nicht; das ist ein Problem; Sie müssen; leider; eigentlich...“ Damit triggern sie Konflikte.
- Koffer/größere Gepäckstücke von Gästen können im „Drahtkäfig“ unter der Treppe oder im Büro 1.OG. für die Zeit des Aufenthalts bei uns gelagert werden, bitte nicht im Kassennebenraum.
- Nicht funktionstüchtige Exponate und andere Beanstandungen/Schäden melden Sie bitte im Büro 1.OG. Hier wird eine digitale Liste für das Team Haustechnik geführt, das sich des Problems annimmt.

Bitte beachten:

- Den Gästen nicht erlaubt sind die Mitnahme von Hunden bzw. anderen Haustieren (außer Assistenzhunden) in das Museum bzw. auf das Geysirgelände, Essen in den Museumsräumen sowie das Filmen mit Drohnen auf dem Außengelände. Fotografieren ist grundsätzlich gestattet.
- Im bzw. am Gebäude dürfen keine Fahrräder abgestellt werden - weder von Gästen noch von Mitarbeitern.

Pausen

- (Zigaretten-) Pausen sind nur möglich, wenn der laufende Betrieb dies zulässt.
- Pausen gelten nicht als Arbeitszeit. Daher muss sich für diese Zeit aus der Zeiterfassung ausgeloggt werden.
- Sie können im Büro 1.OG die Mikrowelle, Kühlschrank, Geschirr etc. nutzen und dort oder in der KaffeeBar essen, wenn Platz ist. Wir bitten aber darum, die Arbeitsabläufe der anderen nicht zu stören.

Vorgehen bei Krankheit / sonstiger Arbeitsverhinderung

- Sollten Sie Ihren Dienst nicht (pünktlich) antreten können, bitte wir um schnellstmögliche Information an lamberz@geysir-andernach.de bzgl. Museums-/Foyerdienst und Schulklassen sarrazin@geysir-andernach.de bezüglich anderer Einsätze
- Innerhalb der Bürozeiten gerne auch telefonisch an die Zentrale wenden unter 02632 – 958008-0. Außerhalb der Bürozeiten in dringenden Notfällen bitte WhatsApp oder Anruf an 01512 8962175 (Torsten Lamberz).

Notfälle

- Handeln Sie wie im Notfall Leitfaden bzw. in Erste Hilfe Schulungen gelernt!
- Bitte unbedingt gestürzte Gäste, vor allem wenn diese schon älter sind, nicht sofort auf die Beine stellen. Sollte sich jemand etwas gebrochen haben, kann das fatale Folgen haben.
- Rufen Sie, wenn möglich, Frau Bettina Bathke hinzu (ansonsten einen anderen festangestellten Mitarbeiter) und nehmen unbedingt die Daten des Verletzten auf. Den entsprechenden Meldebogen erhalten Sie im Büro 1.OG.

Stand: 01.03.2025

