Klettern bewegt.

Topo - Leitlinien
der Kletterzentrum Gaswerk AG

kletterzentrum.com
GASWERK SCHLIEREN/ZÜRICH MILANDIA GREIFENSEE

EDITORIAL

Es freut mich, dass dich dein Weg zu uns geführt hat. Dass du diesen Leitfaden in Händen hältst und liest, ist der Beweis dafür, dass du es drauf hast. Denn du bist Teil der Kletterzentrum Gaswerk AG, Teil einer grossen Kletterfamilie.

Schon sehr viele Menschen haben dank unserem Unternehmen auf sichere Weise das Klettern kennengelernt und sich für diesen tollen Sport entschieden. Das ist unsere Aufgabe, und darauf sind wir stolz.

Mit deinem Engagement trägst du wesentlich zu unserem Erfolg bei. Dieser Leitfaden soll dir als Wegweiser eine Stütze für deine eigenen Entscheidungen sein. Denke dabei stets daran, wohin wir als Unternehmen gehen wollen. Gemeinsam kreieren wir Klettererlebnisse auf höchstem Niveau.

Ich wünsche eine erfolgreiche Zusammenarbeit - Allez!

Patricia Hilber-Wissmann

Patricia Hilber-Wissmann
Inhaberin / GL

Wie ist dieses Booklet entstanden:

Diese Leitlinien wurden im Kader der Kletterzentrum Gaswerk AG mit der Flow Team-Methode erarbeitet. Martin Gerber persönlich leitete uns an, mit dem Prinzip der„Selbstorganisation" diese Leitlinien zu entwickeln. So ist durch das Zusammenwirken vieler eine Teamleistung entstanden, die mehr ist als die Summe der Einzelleistungen. Go for the Flow!

→ www.flowteam.com

VORWORT

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wer das Hobby zum Beruf macht, hat einen grossen Vorteil: Unsere Passion zum Klettern hilft uns, die Kundenbedürfnisse zu verstehen und sie aus eigenem Wunsch ernst zu nehmen. Wem nützt eine Top-Kletteranlage, wenn sich nicht alle Mitarbeitenden darin auskennen und dafür einsetzen?

Um Sicherheit, Freundlichkeit und Sauberkeit bemühen wir uns seit 1994. Als Pioniere haben wir immer wieder Massstäbe in der Kletterszene gesetzt.

Es ist wichtig, dass sich das ganze Team mit dem Unternehmen und unseren Kunden identifiziert und wir durch gemeinsame Anstrengung eine hohe Qualität in allen Bereichen erzielen.

Um das hohe Ansehen weiterhin zu fördern, das unser Unternehmen bei Kunden, Geschäftspartnern und in der Öffentlichkeit geniesst, ist das engagierte, professionelle und kundenorientierte Handeln von uns allen unerlässlich.

Patrick Hilber

Patrick Hilber
Berg- und Geschäftsführer / Inhaber

INHALTSVERZEICHNIS

6 Dienstleistungsbetrieb

8 Unternehmenswerte

10 Vision, Mission, Leitbild

12 Unternehmensziele

14 Beziehungsdreieck

16 Verhaltenskodex

18 Führungsgrundsätze

21 Mitarbeitergrundsätze

Kletterzentrum Gaswerk AG Juni 2014

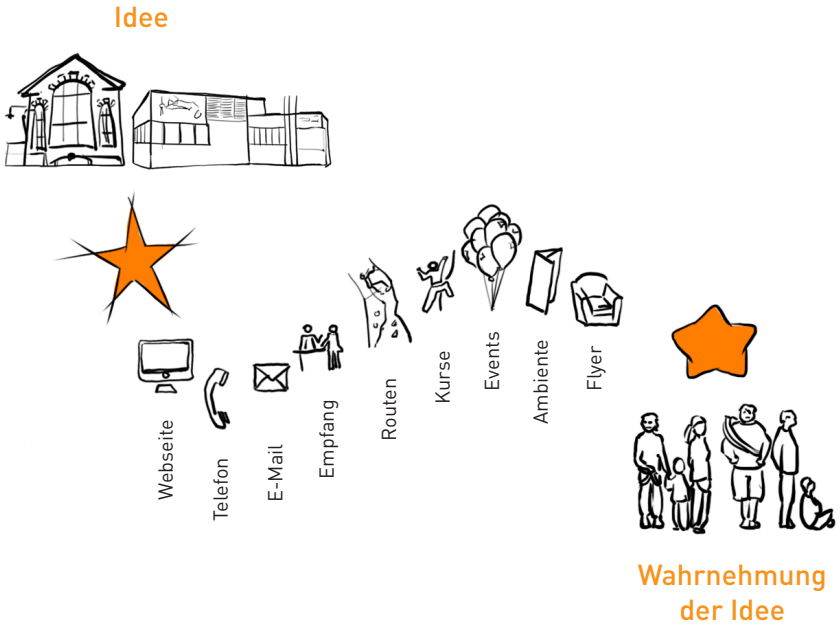
1. Auflage 200 Exemplare

DIENSTLEISTUNGSBETRIEB

Wir behandeln unsere Kunden als Gäste!

In einem Dienstleistungsbetrieb soll jede Handlung im Hinblick auf den Kunden gemacht werden. Eine Dienstleistung entsteht im Moment der Interaktion zwischen Kunde und Mitarbeiter. Der erste Eindruck ist entscheidend. Das Auftreten und Erscheinungsbild der Mitarbeitenden beeinflusst die Qualität der Dienstleistung stark. Im Vergleich mit einer ebenbürtigen Konkurrenz wird diese Berührungsfläche zum massgeblichen Verkaufsargument.

Wir sind ein Dienstleistungsbetrieb und haben vielfältige Kundenkontakte:



direkte Kundenkontakte:	indirekte Kundenkontakte:
durch Information	mit der Webseite
bei der Begrüssung	durch Stelleninserate
in der Beratung	Auswahl im Climbing Store
beim Verkauf	durch das Kursangebot
	durch Sauberkeit
	mit der Infrastruktur

Die Aufgabe jedes Geschäftsbereiches ist es, diese Kontakte kundenfreundlich und effizient zu gestalten. Auch Arbeiten, die nicht in direktem Kundenkontakt stehen, müssen sich am Massstab der **Kundenfreundlichkeit** und am **Kundennutzen** orientieren.

Als Dienstleistungsbetrieb:

- sind wir zuvorkommender Gastgeber
- legen wir einen hohen Wert auf Sicherheit, Qualität und Sauberkeit
- entwickeln wir Trends im Indoorklettern
- haben wir seit der Eröffnung im Jahr 1994 jeden Tag geöffnet
- wollen wir unsere Kunden immer wieder überraschen
- freuen wir uns, wenn unsere Kunden uns weiterempfehlen
- .....

UNTERNEHMENSWERTE

Das Logo besteht aus zwei Bildelementen,

dem Zahnrad und dem Kletterer.

Das Zahnrad ist ein Symbol für Präzision und Kraftübertragung und kann auf verschiedene Arten gedeutet werden: Nach innen symbolisiert es das Unternehmen. Jeder Mitarbeitende soll die Kraft der Vision aufnehmen und in der Arbeit auf den Kunden übertragen. Zudem müssen die einzelnen Bereiche in der Zusammenarbeit ineinander greifen. „Sand im Getriebe" wäre äusserst schlecht. Nach aussen symbolisiert das Zahnrad das Indoorklettern in einem ehemaligen Industrieareal.

Der Kletterer ist Wolfgang Güllich in der Route „Sautanz". Er war ein Pionier und seiner Zeit um Jahre voraus. Er und seine Generation leiteten einen grundlegenden Wandel im Klettersport ein; dank Menschen wie Wolfgang Güllich konnte sich das Sportklettern emanzipieren und entwickelte sich zu einer eigenständigen Sportart für jedermann! Zu Ehren dieser Pioniere wollen wir das Sportklettern als sichere, bereichernde wie fordernde Sportart weiterentwickeln.

Unsere Leidenschaft fürs Klettern

Wir teilen alle die Klettersportbegeisterung, egal auf welchem Niveau, ob beim Indoor- oder Outdoorklettern. Auch unsere Kunden suchen in ihrer Freizeit das Flow-Erlebnis beim Klettern. Wir arbeiten hart für die Freizeit unserer Gäste, damit sie das Klettern geniessen können.

Mit Engagement und Leistungsbereitschaft für unsere Kunden

Wir wollen mit unserem Engagement sowohl Kunden als auch Partner begeistern und suchen Mitarbeitende, für die eine hohe Leistung, selbständiges Handeln und Verantwortungsbewusstsein wichtig sind.

Verlässlichkeit und gemeinsame Ziele nicht nur beim Klettern

In der Zusammenarbeit mit Sponsoren, Geschäftspartnern und Lieferanten sind uns gegenseitige Wertschätzung, Übereinstimmung in den Wertvorstellungen sowie langfristige Zusammenarbeit und Wertschöpfung wichtig.

Gutes Betriebsklima

Wir sind offen gegenüber Kulturen, unterschiedlichen Weltanschauungen, sexuellen Orientierungen und Menschen mit Behinderung. Trotz sehr unterschiedlicher Tätigkeitsbereiche pflegen wir im Unternehmen einen respektvollen und wertschätzenden Umgang und legen Wert auf ein gutes Betriebsklima.

Anstellungsbedingungen für Kletterer

Unseren Mitarbeitenden bieten wir ein abwechslungsreiches und spannendes Arbeitsumfeld, freies Training in unseren Kletterzentren und gute Mitarbeiterkonditionen, zeitgemässe Entlöhnung und Sozialleistungen sowie die Möglichkeit flexibler Arbeitszeiteinteilung.

Bereit zur Veränderung - aus der Komfortzone ausbrechen

Wir haben den Anspruch, zu den Besten zu zählen und wollen uns stetig weiterentwickeln. Klare Strukturen, optimierte Prozesse und die Veränderungsbereitschaft jedes Einzelnen helfen uns im Prozess der Veränderung.

Gesellschaftliche Verantwortung

Wir bieten eine sinnvolle, die Gesundheit erhaltende Freizeitbetätigung und fördern damit eine ausgewogene Work-Life-Balance. Unter anderem unterstützen wir den Wettkampfsport mit der Förderung des kletterzentrum.com - PROTEAM.

ZUKUNFT

Schweiz Tourismus. Mitglied.

Vision, Mission und Leitbild

Wenn das Leben keine Vision hat, nach der man sich sehnt, dann gibt es auch kein Motiv sich anzustrengen! (Erich Fromm)

→ **Vision**

1 Abo, schweizweit klettern!

Unser Beitrag.

→ **Mission**

Diesem faszinierenden und ganzheitlichen Sport als Wegbereiter dienen.

Als visionärer Leader - mit mehreren Standorten - Trends im Indoorklettern entwickeln.

→ **Leitbild**

Als Pioniere des Indoorkletterns bewegen wir uns seit 1994 immer wieder auf Neuland.

Unsere Mitarbeiter bewegen sich aufeinander zu, übernehmen füreinander Verantwortung und sichern das Unternehmen bei seinem steten Aufstieg.

Mit unseren Partnern bilden wir eine starke Seilschaft und schaffen gemeinsam sichere und bewegende Momente.
Unser Gast ist Teil dieser ständigen Aufwärtsbewegung, denn – Klettern bewegt!

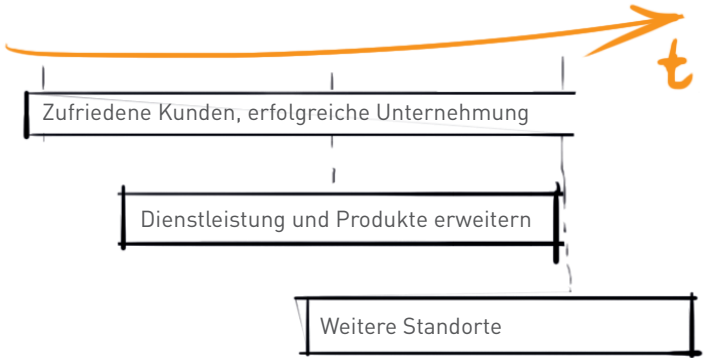
kletterzentrum.com
Kompetenz seit 1994

Bewegung hat Zukunft.

Unsere Vision könnte bedeuten;

- dass innerhalb eines Hallenverbundes mit unserem Jahresabo in mehreren Kletteranlagen trainiert werden kann
- dass Abokunden in Partnerhallen reduzierte Einzeleintritte lösen können
- dass bei der Städteplanung ab 30'000 Einwohnern der Bau von Kletterhallen erwogen wird
- dass Unternehmen mit mehr als 3'000 Mitarbeitenden eine Kletterhalle zur Verfügung stellen
- dass jede Schulsportanlage über eine Kletterwand verfügt
- dass wir im Rahmen der IG Kletteranlagen Schweiz verstärkt mit anderen Hallen kooperieren

UNTERNEHMENSZIELE



Qualitätsansprüche, die uns wichtig sind:

- 1 Abo für 2 verschiedenartige Kletterhallen:
  Gasi = Leistung & Lifestyle, Mila = Spass & Familie
- ein grosses und vielfältiges Routenangebot auf allen Niveaus: 600 Routen und 360 Boulder
- regelmässig neue, spannende Routen
- hohe Sicherheit der Anlagen
- eine freundliche Bedienung und gute Beratung
- live neben der Elite trainieren
- Kurse auf allen Niveaus für Jung bis Alt
- ein fachlich kompetentes Team sowie interne Aus- und Weiterbildung
- nationale und internationale Zusammenarbeit in Sicherheitsfragen und Klettersport
- tägliche Reinigung und Kontrolle der Sauberkeit

Qualität

Wir überzeugen unsere Kunden bei Dienstleistungen, Produkten und Prozessen durch Qualität. Zu unserem Qualitätsstandard gehören zum Beispiel eine gute Beratung am Empfang, dass wir alle 6 Monate unsere Routen ersetzen oder dass jeder Kursleiter eine interne Ausbildung durchläuft.

Wachstum

Wir wollen weiterhin zu den führenden Kletterzentren gehören und verbessern unsere Wettbewerbsposition kontinuierlich. In Bezug auf Kunden streben wir den Abo-Verkauf an. Wir möchten sowohl bestehende Kunden halten als auch neue dazugewinnen.

Ertragskraft

Wir streben zur Finanzierung unseres Wachstums und zum Erhalt unserer Selbständigkeit eine Umsatzrendite an.

Effektivität und Effizienz

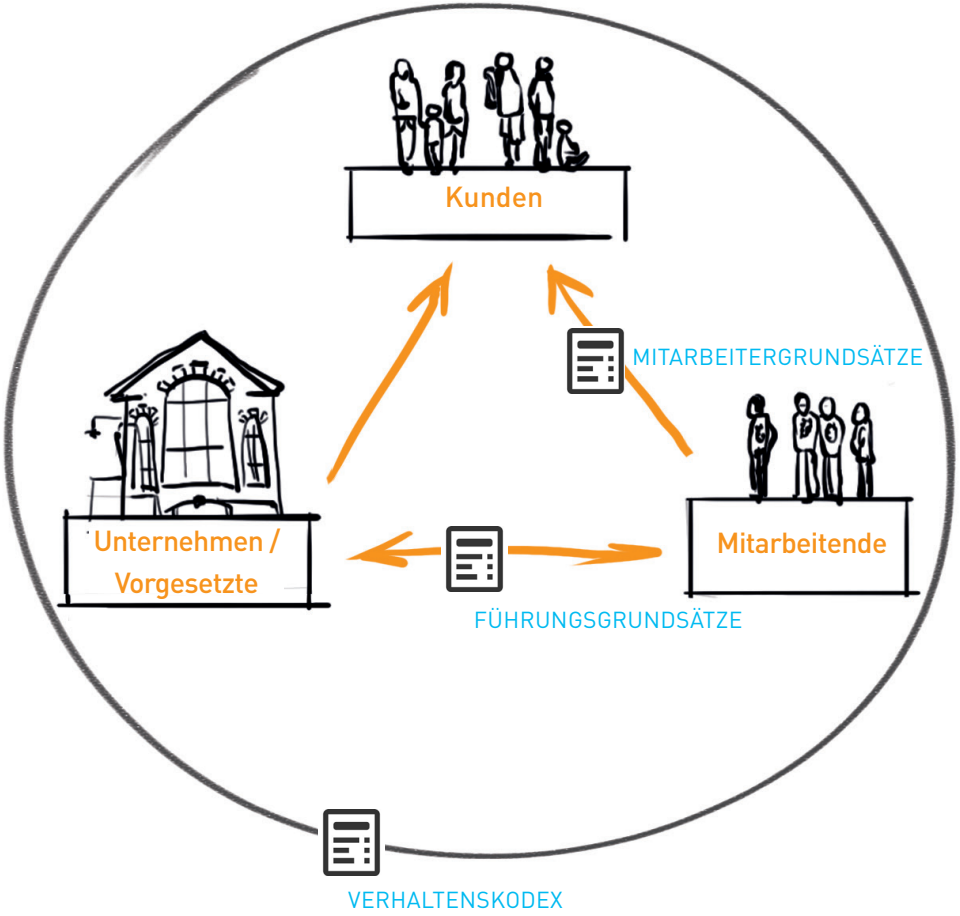
Wir fragen uns immer: Tun wir die richtigen Dinge und tun wir die Dinge richtig? Entscheidungen fällen wir zügig und setzen sie schnell und nachhaltig um.

Weiterentwicklung

Wir suchen ständig nach Möglichkeiten, das Angebot entsprechend den Bedürfnissen unserer Kunden auszubauen. Unser Dienstleistungskonzept ist multiplizierbar und bereit für eine Expansion, sei es durch Partnerschaften, eigene Filialen oder ein Franchisingsystem.

BEZIEHUNGSDREIECK

Die Pfeile zeigen, dass Mitarbeitende und Unternehmen auf die Kunden ausgerichtet sind. Obwohl Kunden uns Mitarbeitende als Einzelpersonen wahrnehmen, trägt jeder Einzelne dazu bei, wie das Unternehmen als Ganzes wahrgenommen wird. Jeder Mitarbeitende ist ein Botschafter des Unternehmens. Unser



Basis für den Verhaltenskodex ist unser Leitbild:

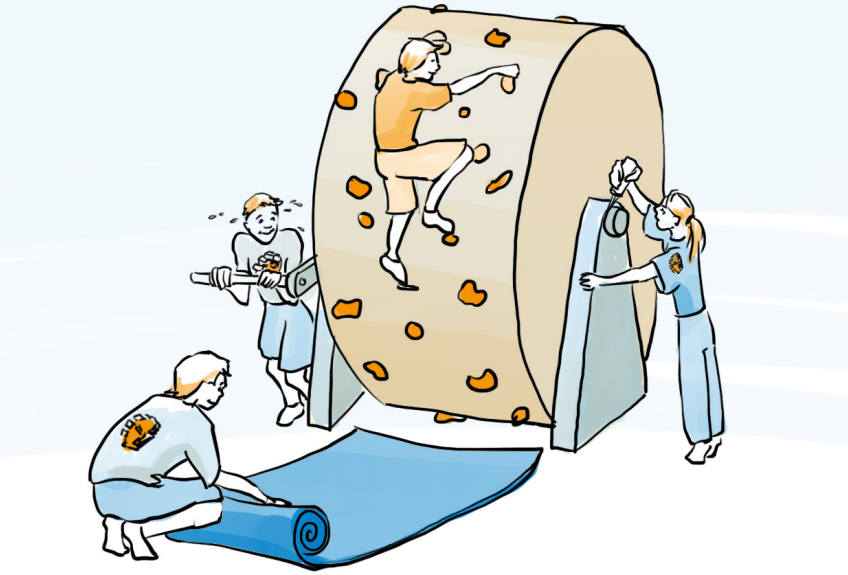
Als Pioniere des Indoorkletterns bewegen wir uns seit 1994 immer wieder auf Neuland.

Unsere Mitarbeiter bewegen sich aufeinander zu, übernehmen füreinander Verantwortung und sichern das Unternehmen bei seinem steten Aufstieg.

Mit unseren Partnern bilden wir eine starke Seilschaft und schaffen gemeinsam sichere und bewegende Momente.

Unser Gast ist Teil dieser ständigen Aufwärtsbewegung, denn – Klettern bewegt!

VERHALTENSKODEX



1. Freundlich und engagiert

- ein gepflegtes, sportliches Auftreten
- offenes, wertschätzendes Verhalten
- unsere Rückmeldekultur beachten
- positive Einstellung zur Arbeit und zum Unternehmen
- offen gegenüber neuen Herausforderungen

2. Professionell

- unsere Angebote und Diensleistungen kennen
- mit meiner Arbeit die hohe Qualität der Dienstleistung und der Produkte sichern
- über den eigenen Fachbereich hinaus mit anderen zusammenarbeiten
- an internen Weiterbildungen teilnehmen und mich um stete Weiterentwicklung bemühen

3. Kundenorientiert

- jeden Kunden freundlich begrüssen und kompetent beraten
- mir Zeit für Kundengespräche nehmen
- falls ich nicht helfen kann, leite ich Anfragen, Ideen oder Probleme weiter
- im Rahmen der Möglichkeiten auf besondere Wünsche der Kunden eingehen

FÜHRUNGSGRUNDSÄTZE

Führung ist nicht delegierbar!

1. Vorbild sein

Als Führungskräfte sind wir Vorbilder. Wir verkörpern die Unternehmenskultur und stellen die Aufgabe und nicht unsere Person in den Vordergrund.

2. Verantwortung übernehmen und Entscheidungen treffen

Als Führungskräfte übernehmen wir Verantwortung. Wir suchen optimale Lösungen, treffen klare Entscheidungen und setzen diese schnell um.

3. Vertrauen schenken, Leistung fordern

Wir haben Vertrauen in unsere Mitarbeitenden. Wir setzen uns selber und unserem Team hohe Ziele. Wir fordern unsere Mitarbeitenden und fördern ihre Stärken.

4. Offen miteinander reden

Wir informieren sachgerecht, geben konstruktive Rückmeldungen und sind offen für Kritik. Wir nehmen uns Zeit für die Anliegen und Probleme unserer Mitarbeitenden. Mit unserer offenen Kommunikation fördern wir das Miteinander.

5. Climb to the sky!

Wir sind informiert, urteilsfähig und können begeistern. Wir haben ein offenes Ohr für innovative Ideen und prüfen diese.

MITARBEITERGRUNDSÄTZE

Wir arbeiten mit Kopf, Hand und Herz!

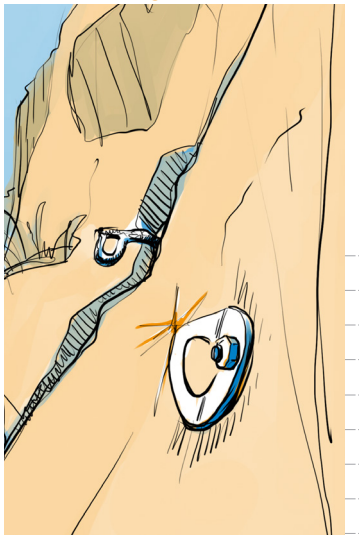
1. Gemeinsam versetzen wir Berge

Wir sind ein Unternehmen und ein Team. Wir arbeiten bereichsübergreifend konstruktiv zusammen und fördern ein positives Arbeitsklima.

2. Eigeninitiative & Verantwortung

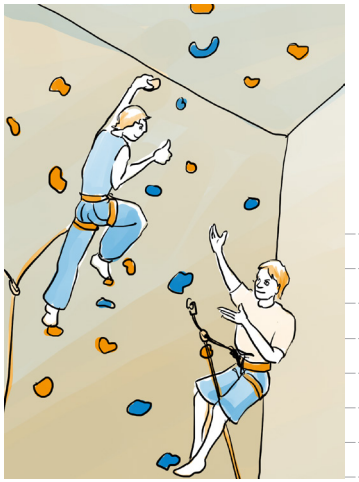
Wir unterstützen durch Initiative und Einsatzbereitschaft die Ziele des Unternehmens und denken über unseren Arbeitsbereich hinaus. Innovative Ideen sind willkommen.

3. Das Richtige zur rechten Zeit



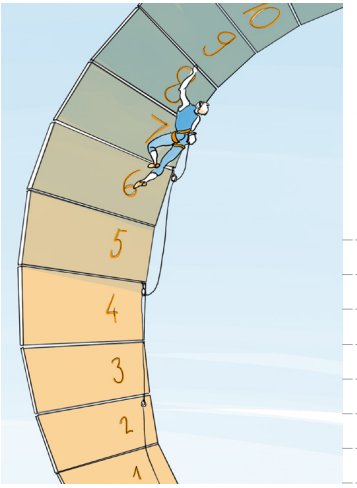
Wir erfüllen unsere Aufgaben zuverlässig und mit hoher Qualität – sowohl am Schreibtisch als auch in der Kletterhalle. Wir gehen sorgsam mit der Infrastruktur und den Arbeitsmitteln um.

4. Informieren und kommunizieren



Wir informieren unsere Vorgesetzten und Kollegen umfassend und rechtzeitig und holen uns wichtige Informationen selbständig ein. Wir pflegen den gemeinsamen Austausch.

5. Bereit zum Lernen

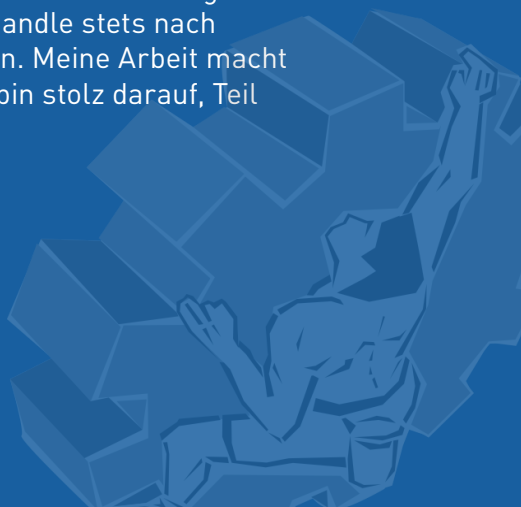


Wir entwickeln unsere Fähigkeiten ständig weiter. Neuen Aufgaben, Veränderungen und Herausforderungen stehen wir aufgeschlossen gegenüber.

COMMITMENT

Klettern ist meine Leidenschaft. Im Kletterumfeld meinen Lohn zu verdienen, bedeutet für mich Lebensqualität. Was mich auszeichnet, ist meine hohe Eigenmotivation.

Ich sehe meine Arbeit in einem grösseren Rahmen. Ich arbeite nicht für mich oder für meinen Vorgesetzten. Ich arbeite für den Kunden und im Sinne des Unternehmens. Ich verstehe, dass der Kunde meinen Lohn zahlt. Ich behandle ihn als Gast und respektiere seine Meinung. Ich versuche, mit einer zurückhaltenden Gesprächsführung und anregenden Fragen das Anliegen des Kunden so gut wie möglich aufzunehmen und darauf einzugehen.

Beim Klettern und bei der Arbeit sehe ich Probleme als Herausforderungen, an denen ich mich messen will. Ich bin mit Kopf, Hand und Herz dabei, suche mit Kreativität und im Team nach Lösungen und bewältige Herausforderungen mit Durchhaltevermögen und Fleiss.

Bevor ich etwas mache, denke ich an die Folgen. Ich plane meine Arbeit und handle stets nach bestem Wissen und Gewissen. Meine Arbeit macht mir sichtbar Freude und ich bin stolz darauf, Teil des -Teams zu sein.