
Robin Look
DER UNVERSCHÄMT GÜNSTIGE OPTIKER.



Robin Look

Leitfaden und Philosophie

Eine verbindliche Hilfe für unser Tagesgeschäft

Liebe Robin Looker,

seit 2005 ist der unerschämte günstige Optiker Robin Look nunmehr erfolgreich am Markt und mit über 40 Filialen in Berlin, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen und NRW vertreten und wir wachsen erfolgreich weiter. Was unter nahezu abenteuerlichen Umständen begann, ist eine beachtliche Erfolgsgeschichte geworden. Entscheidend dabei war und ist, dass sich Robin Look seiner besonderen Philosophie stets treu geblieben ist.

Herkunft ist immer auch ein Stück Zukunft! Um zu wissen, wer man ist, muss man seine Wurzeln kennen. Das Unternehmen Robin Look basiert auf zwei zentralen Werten: die fachliche Selbstverwirklichung der Mitarbeiter und die größtmögliche Selbstbestimmtheit der Kunden. Diese besondere Unternehmenskultur steht für Robin Look im Mittelpunkt allen Denkens und Handelns. Der Erfolg gibt diesem Selbstverständnis Recht: Robin Look, als der unerschämte günstige Optiker, hat seinen Platz im umkämpften Optik-Markt längst gefunden.

Unser Kompass steht auf Expansion und Professionalisierung in der Performance. Damit die Entwicklung dieser gewünschten Zukunft im Sinne der uns gegebenen Unternehmensphilosophie geschieht, haben wir den nachfolgenden Leitfaden erstellt. Er macht deutlich, wer wir sind und für was wir stehen. Er soll Orientierung bieten und aufzeigen, was Robin Look so besonders macht.

Wir verdanken unseren Mitarbeitern enorm viel, denn sie arbeiten engagiert, kreativ und aufgeschlossen, flexibel und lösungsorientiert.

Wir alle können stolz darauf sein, was wir mit Robin Look bereits erreicht haben. Lasst uns gemeinsam dazu beitragen, dass diese Erfolgsstory fortgeschrieben wird. In diesem Sinne freuen wir uns auf das, was vor uns liegt!

Wir wünschen Euch viel Spaß und Erfolg in eurem Job.

Euer

Robin Look Führungsteam

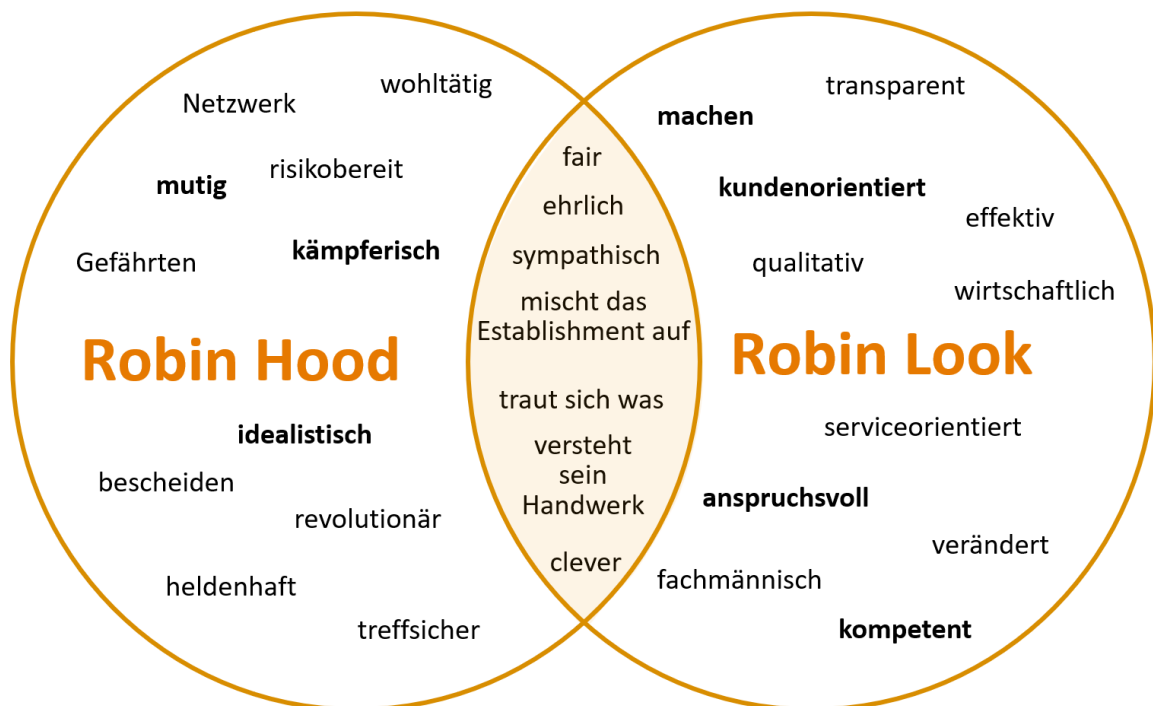
Unternehmensprofil

Der Markt für Augentoptik in Deutschland ist dicht besetzt.

Das Berliner Unternehmen Robin Look hat sich im wettbewerbsgetriebenen Marktumfeld erfolgreich etabliert. In Anlehnung an den Sagenhelden Robin Hood, bieten wir unseren Kunden mit der transparenten Kostenstruktur ein Konzept an, das sie fair behandelt und Premiumqualität zum günstigen Preis möglich macht.

Das Robin Look Konzept ist für alle gemacht, die sich das Beste zum bestmöglichen Preis gönnen wollen! Dabei konzentriert sich Robin Look auf das Wesentliche. Die Kernkompetenz unseres Angebotes ist die Korrektionsbrille, ergänzt durch Sonnenbrillen und wenige Accessoires.

Die Ladenausstattung soll Funktionalität und Transparenz widerspiegeln, ansprechend und einladend sein. Auf teures und ablenkendes Design wird zu Gunsten der Transparenz und unserer besonderen Preisstruktur bewusst verzichtet. Worauf wir uns in allen Filialen fokussieren ist vielmehr der Premiumservice.



Vier Erfolgs-Pfeile(r) von Robin Look

Der Erfolg von Robin Look ist kein Zufall. Er basiert auf einem gewachsenen und erprobten Fundament.

Im Wettbewerbsvergleich bietet Robin Look dem Kunden vier Wettbewerbsvorteile, die dem aktuellen Kundenbedürfnis und dem Zeitgeist entsprechen und die in dieser Kombination im augenoptischen Markt einzigartig sind.

Unser Team

Die Besonderheit von Robin Look spiegelt sich bei den Mitarbeitern wider. Unsere Teams sind sehr individuell. So gibt es in unseren Reihen hervorragend ausgebildete und berufserfahrene Augenoptikermeister und Augenoptiker. Aber auch engagierte Newcomer und aufgeschlossene Fachberater, die im Trainee die entsprechende Qualifikation für ihre Tätigkeit erhalten. Jeder im Team trägt mit seinen individuellen Kompetenzen zum Erfolg von Robin Look bei.

Bei aller Professionalität wird ein familiärer Charakter bewahrt. Dazu zählt das Ansprechen mit Vornamen (Duzen) untereinander ebenso, wie die Bereitschaft, einander zu helfen. Die Geschäftsleitung begegnet den Mitarbeitern auf Augenhöhe und pflegt einen kollegialen Führungsstil. Den Mitarbeitern soll unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen, denen ein Filialbetrieb unterworfen ist, größtmögliche Freiheit eingeräumt werden. Und nicht zuletzt versuchen wir, die Arbeitsprozesse bei Robin Look schlank zu gestalten. Jeder Mitarbeiter kann und soll sich bei Robin Look selbstverwirklichen. Was zählt sind Einsatzbereitschaft, fachliches Knowhow und Erfolge - keine Titel oder Berufsjahre - so können auch engagierte Augenoptikergesellen und Fachberater zum Filialleiter aufsteigen.

Der Preisvorteil

Bei Robin Look denken wir in "All Inclusive" Komplettpreisen. Deutsche Markengläser, freie Fassungswahl, Oberflächenhärtung, Superentspiegelung und Cleancoat - bei uns ist „All Inclusive“ wirklich alles inklusive.

Die durchschnittlichen Preise für eine neue Korrektionsbrille liegen laut den Marktberichten des ZVA in 2020/2021 bei knapp 400 Euro. Eine neue Brille von Robin Look kostete im gleichen Zeitraum durchschnittlich 115 Euro. Damit hat ein Robin Look Kunde zwei Drittel gespart. Und selbst gegenüber preisoffensiven Wettbewerbern ist Robin Look immer noch etwa 30% günstiger bei besserer Qualität. Mit jeder Brille, die ein Kunde mit diesem Preisvorteil bei Robin Look einkauft, möchten wir, ganz im Sinne von „Robin Hood“ dem Kunden etwas Gutes tun.

Unsere Werte

Ganz einfach: Ehrlich, transparent und authentisch. Wir „Robin Looker“ gehen aufgeschlossen und ehrlich mit unseren Kunden um, Kleingedrucktes und versteckte Kosten gibt es nicht. Jeder Mitarbeiter von Robin Look hat die Freiheit zur Authentizität und kann sich selbst in seiner beruflichen Kompetenz mit seiner Persönlichkeit verwirklichen. Es geht allein darum, die Wünsche des Kunden uneingeschränkt zu erkennen und zu erfüllen.

Transparenz gehört zur Fairness gegenüber dem Kunden. Nichts ist bei Robin Look in Vitrinen oder Schubläden verschlossen, alle Fassungen sind frei zugänglich. Die Preise sind auf Schautafeln an den Tresen bzw. auf Aufstellern am Beratungstisch jederzeit und für jeden einsehbar. Bei Robin Look wird nicht differenziert zwischen Standard- und Premiumgläsern, sondern alle Kunden werden ausschließlich mit Premiumgläsern vom deutschen Markenhersteller optoVision versorgt.

Robin Look Mitarbeiter orientieren sich in ihrer beratenden Fachkompetenz an Innovationen und den tatsächlichen Bedürfnissen des Kunden.

Oberste Priorität in der professionellen Fachberatung hat die Zufriedenheit des Kunden und seine damit verbundene Bereitschaft, Robin Look weiterzuempfehlen. Die Kunden sollen immer wieder in unsere Filialen zurückkommen wollen und das sichere Gefühl haben, ein Premiumprodukt zum besten Preis beim besten Optiker in ihrer Stadt zu erwerben.

Das Besondere

Preiswert und nicht billig: Eine große Besonderheit von Robin Look ist der symbolische Fassungspreis, der unabhängig von Marke, Material oder Bauart grundsätzlich immer nur 1 Euro beim Kauf einer Brille beträgt. Das bietet in dieser Form und in dieser Breite kein anderer Optiker. Das Sortiment wird ständig aktualisiert und bietet eine breite Auswahl von Marken, Top-Designs und guter Qualität.

Natürlich ist der tatsächliche Wert unserer Fassungen um ein zigfaches höher als die symbolischen 1 EUR. Wir wollen mit dem Preis klar den Kundenvorteil von Robin Look zeigen: Bei der Fassungsauswahl geht es nach Aussehen, Designwünschen, Qualität oder einfach dem Wunsch nach etwas Neuem. Es hängt nicht von seinem Budget ab. Er hat die freie Wahl.

Oft ist das Schaufenster die Bühne des Einzelhandels. Bei Robin Look sehen wir das anders. Uns geht es um die Bedürfnisse des Kunden. Deshalb haben wir die Schaufenstergestaltung neu interpretiert. Unser Ziel ist die fokussierte Kommunikation unserer Leistungsfähigkeit. Die auffallende Farbe „Orange“ in der Schaufenstergestaltung und unsere wechselnden Aufkleber gewährleisten einen hohen Aufmerksamkeitsgrad. Im Zusammenspiel mit den beleuchteten LED-Rahmen im Schaufenster informieren wir über unsere aktuellen Aktionen und kommunizieren direkt und transparent den besonderen Preisvorteil.

Diesem Preisvorteil stehen manche Kunden anfangs misstrauisch gegenüber, weil sie eine einfache Qualität der Fassungen oder der Gläser vermuten. Hier überzeugen wir schnell mit einfachen Argumenten: Die Brillenfassungen werden clever in großen Stückzahlen günstig eingekauft - wir denken in Brille und Komplettpreisen - und es werden ausschließlich qualitativ hochwertige Markengläser vom deutschen Markenhersteller optoVision verarbeitet.

Günstige Preise und Premiumqualität gehören bei Robin Look einfach zusammen. Genauso wie ein umfassender Service, der das sofortige Begrüßen des Kunden, das Erfragen der Wünsche, das Anbieten eines Getränkes, die qualifizierte Augenuntersuchung und die umfangreichen Garantieleistungen beinhaltet.

Der kleine Robin Look Leitfaden

Dieser kleine Leitfaden enthält die wesentlichen Informationen zum Auftritt von Robin Look und den Abläufen in den Robin Look Filialen. Er soll allen Robin Look Mitarbeitern eine verbindliche Hilfe für das Tagesgeschäft sein und gleichermaßen neuen Kollegen Orientierung in den ersten Tagen und Wochen bei Robin Look geben.

Dieser Leitfaden wird jedem Robin Look Mitarbeiter spätestens zu seinem Start bei Robin Look ausgehändigt. Er muss sorgfältig gelesen und auch verstanden werden. Die Filialleitung ist verantwortlich für die Umsetzung.

Für die zwingende Umsetzung und Einhaltung der Robin Look Philosophie und des Leitfadens ist es wichtig, sich die Inhalte alle 6 Monate neu vor Augen zu führen.

Ein Exemplar des Leitfadens wird in jeder Filiale für jeden Mitarbeiter zugänglich aufbewahrt.

Durch die Unterschrift auf der letzten Seite bestätigt ihr, dass ihr den Inhalt gelesen, verstanden und verinnerlicht habt.

Die Filialleitung ist für die Information über den Leitfaden und die Kommunikation seiner Inhalte an die Mitarbeiter verantwortlich. Ebenso für die Umsetzung im Tagesgeschäft.

Inhaltsverzeichnis

Der Robin Look Kunde	10
Unser Selbstbild	10
Anzahlung	11
Refraktion	11
Der 2. Look und der 3. Look	12
Geschenk-Gutscheine	12
Werbung, Kampagnen.....	12
Die Robin Look Garantien	12
Glasberatung	13
Verkauf von randlosen & Nylon-Brillen	13
Der Robin Look Mitarbeiter	14
Kleiderordnung	14
Wir streben nach ständiger Verbesserung.....	14
Wir sind für unsere Kunden immer präsent.....	14
Telefon.....	15
Nachbarschafts-Marketing	15
Filialleitung als Vorbild.....	15
Die Filiale von Robin Look.....	16
Checkliste für Ordnung und Sauberkeit der Robin Look Filiale.....	16
Werkstatt	16
Qualitätssicherung	16
Verkaufsraum	16
Beratungstisch.....	16
Verkaufstresen.....	17
Aufträge	17
Werkstatt / Fertigung	17
Prüfraum / Refraktionsraum	17
Getränke	18
Dekoration.....	18
Ladenvorfeld.....	18
Interne Informationen.....	18
Rechnungen und Rechnungskontrolle.....	19

Meldungen von defekten Geräten und Leuchtmitteln	19
Warenbestand / Fassungsbestand.....	19
Bestellungen.....	19
Z-Wochenbericht / Robin Look Intrashop.....	20
Allgemeines	20
Die Robin Look Spielregeln	21
Rauchverbot	21
Privates Handy/mobile Phone	21
Krankmeldung	21
Dienstplan	22
Arbeitszeiten / Wochenplanung.....	22
Arbeitszeitberechnung.....	22
Freistellung von der Arbeit aus besonders begründetem Anlass	23
Rabatte für Mitarbeiter und Family & Friends.....	24

Der Robin Look Kunde

Unser Selbstbild

Oberstes Ziel ist ein zufriedener Kunde, der sich so gut beraten und aufgehoben fühlt, dass er uns weiterempfiehlt und gerne wiederkommt. Dazu notwendig ist eine entspannte Verkaufsatmosphäre. Eine entspannte, fröhliche Stimmung überträgt sich auch auf den Kunden.

Der Kunde ist unser höchstes Gut, das müssen wir uns immer vor Augen führen. Schön ist es, ihn als Freund zu sehen und ihn auch so zu behandeln. Ein Lächeln ist das Schönste was man geben kann.

Aus diesem Grund machen wir uns auch jeden Tag bewusst, dass:

- wir jedem Kunden unsere Beratung anbieten
- wir unsere Kunden während des Verkaufsgespräches beim Namen nennen
- wir immer jedem Kunden aktiv einen Kaffee oder ein Wasser anbieten
- wir jedem Kunden unsere aktuellen Angebote vorstellen und über unsere Produkte und Möglichkeiten informieren
- wir auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden eingehen
- wir als Fachpersonal immer Lösungen und Alternativen finden: „Geht nicht!“ oder „Haben wir nicht!“ gibt es bei uns nicht
- wir immer eine Zweitbrille anbieten
- wir immer unsere Kunden über den 2. und 3. Look informieren. Der 30% Gutschein wird spätestens bei Anzahlung überreicht.
- wir Begleitpersonen beachten und ihnen einen kostenlosen Sehtest und das Reinigen bzw. Überarbeiten der getragenen Brille anbieten
- wir immer den Endpreis nennen

Schnelle Auftragsbearbeitung und Kundenbenachrichtigung ist wichtig

Jeder Auftrag wird so schnell wie möglich bearbeitet und erledigt. Damit auch die Benachrichtigung des Kunden schnell erfolgt, bevorzugen wir E-Mail oder SMS. Die Benachrichtigung per Telefonanruf ist die Ausnahme.

Sollte es zu Verzögerungen bei der Fertigstellung der Brille kommen, wird der Kunde ebenso umgehend informiert. Hierfür ist besonders die Mobilnummer von Vorteil und wird immer erfragt.

Der fertige Auftrag wird zur Abgabe in ein Robin Look Etui gepackt. Für Bohrbrillen wird ein festes Etui mitgegeben, das der Kunde kostenfrei erhält. Andere Etuis kann der Kunde selbstverständlich zusätzlich erwerben.

Jede Brille wird bereits bei der Auftragserteilung vorangepasst. Ziel muss es sein, Reklamationen dadurch bereits im Vorfeld zu vermeiden. Insbesondere beim Verkauf von Mehrstärkengläsern oder bei Wirkungen mit über +/- 4 dpt ist dies zwingend erforderlich.

Reklamationen werden immer kulant reguliert. Ziel ist es, einen Kunden der unzufrieden mit einer Leistung, dem Produkt etc. ist, durch eine kulante, einfache und schnelle Lösung des Problems zufrieden zu stellen. Hier ist sicherlich die Kreativität des einzelnen Beraters gefragt.

Wir leben unsere Garantieleistungen und wissen über diese Bescheid. Wir nehmen jede Reklamation ernst und finden sofort eine Lösung für den Kunden oder leiten sofort die entsprechenden Schritte ein.

Selbstverständlich bearbeiten wir auch Reklamationen, die aus anderen Robin Look Filialen stammen. Wir sehen es als Chance an, einen neuen Kunden zu gewinnen. Bei einem Reklamationskunden vergewissern wir uns 14 Tage nach der Abgabe durch einen Anruf, ob nun alles zu seiner Zufriedenheit erledigt ist.

In Kleinigkeiten sind wir großzügig. Neue Pads und Bügelenden sowie Richten, neue Schrauben und was sonst noch für Kleinreparaturen anfallen sind kostenlos.

Reparaturen wie Lötungen sind zu vermeiden. Besser ist das Umsetzen der Gläser in eine neue Fassung. Formänderungen / Musterbrillen berechnen wir dem Kunden nicht.

Tue Gutes und sprich darüber: Wenn wir sehr kulant sind oder dem Kunden etwas schenken, dann soll er es auch erfahren.

Anzahlung

Wir nehmen für **jeden verkauften Auftrag** eine Anzahlung. Anzustreben ist die Hälfte des Auftragswertes oder mehr, mindestens jedoch 20 Euro bei Einstärkenbrillen und 50 Euro bei Gleitsichtbrillen.

Refraktion

Refraktionen werden **jederzeit** und ohne vorherige Terminabsprache (Ausnahme nur, wenn der Kunde ausdrücklich einen Termin wünscht) durchgeführt. Ein Kunde, der den Laden verlässt, ist ein verlorener Kunde. Zum Augenarzt - für die Refraktionsbestimmung - wird nur im Ausnahmefall geschickt. Die Refraktion kann durchgeführt werden und trotzdem kann bei Bedarf die spätere medizinische Versorgung beim Arzt empfohlen werden, das gilt auch für Diabetes und Bluthochdruck! Empfehlenswert ist es den erreichten Visus zu dokumentieren.

Zur Refraktion wird die jeweilige Refraktionseinheit (Phoropter, EyeRefract) benutzt. Ist kein Phoropter vorhanden, wird die Messbrille verwendet. Bei einer Nah-Refraktion wird grundsätzlich die Messbrille genutzt. **Bevor wir die Refraktion beginnen, messen wir die gegebene Brille aus, nutzen den vorhandenen Brillenpass oder die Messung des Autorefraktometers.**

Beim Folgekauf von Gleitsichtgläsern orientieren wir uns grundsätzlich an den Zentrierdaten der bisherigen Brille des Kunden. Wir nutzen die Daten aus unserem Computer oder rekonstruieren das Zentrierkreuz anhand der Glasgravuren.

Ein gewisses Maß an Technikeinsatz wird heute von jedem Kunden erwartet und schafft Vertrauen in die Qualität. Das gilt auch für das Pupillometer. Es liegt für jeden Mitarbeiter gut erreichbar, sichtbar und sauber im Verkaufsraum.

Alle Geräte werden, im Beisein des Kunden, vor der Benutzung mit Desinfektionslösung behandelt.

Der 2. Look und der 3. Look

Im Beratungsgespräch informieren wir unsere Kunden immer über unser Angebot beim Kauf von 2 Brillen (2. Look) oder 3 Brillen (3.Look).

Auf die 2. Brille erhält der Kunde einen Nachlass in Höhe von 30% auf den Robin Look Listenpreis (nicht auf Aktionspreise). Dieser Nachlass gilt immer für die günstigere Brille von beiden.

Beim Kauf einer 3. Brille im gleichen Beratungsgespräch (gleicher Tag) erhält der Kunde einen Nachlass in Höhe von 50% auf den Robin Look Listenpreis (nicht auf Aktionspreise).

Entscheidet sich der Kunde für den Kauf von nur einer Brille, wird ihm der 2. Look Gutschein mitgegeben.

Den 2. Look (30%) gibt es entweder direkt in der Filiale oder wird als Gutschein mitgegeben. Dieser Gutschein ist übertragbar und kann von dem Kunden gerne weitergegeben werden. Er ist in jeder Robin Look Filiale einlösbar.

Der 3. Look Nachlass (50%) wird ausschließlich beim Kauf **in der Filiale** gewährt. Um in den Genuss dieses Nachlasses zu kommen, muss zwingend der Kauf einer Erst- UND Zweitbrille geschehen sein.

Geschenk-Gutscheine

Gekaufte Robin Look Geschenk-Gutscheine können bei uns immer auch für Aktionsgläser / Aktionen / Kampagnen verrechnet werden.

Werbung, Kampagnen

Informationen über geplante Werbung, Kampagnen und Aktionen von Robin Look unterliegen der strengsten Geheimhaltung.

Über neue Werbung, Kampagnen und Aktionen wird rechtzeitig informiert.

Die Robin Look Garantien

Das Robin Look rundum Sorglos-Paket mit den Garantieleistungen und dem Brillenschutzbrief muss jedem Robin Look Mitarbeiter bekannt sein und soll im Verkauf, wie die Zufriedenheitsgarantie bei Gleitsichtgläsern, aktiv genutzt werden.

Zufriedenheits-Garantie und Sehleistungs-Garantie

Robin Look garantiert gutes Sehen und gutes Aussehen. Sollte der Kunde mit seiner Brille nicht zufrieden sein, kann er sie - egal aus welchem Grund - innerhalb von 3 Monaten kostenfrei umtauschen oder auch zurückgeben und wir erstatten ihm den Kaufpreis.

Fassungs-Garantie

Robin Look garantiert Produktqualität. Sollte die Brillenfassung innerhalb von drei Jahren Qualitätsmängel aufweisen, wird sie kostenfrei in eine neue Fassung aus unserem aktuellen Programm umgetauscht. Der Kunde hat auch hier die freie Fassungsauswahl.

Brillen-Schutzbrief

Bei Bruch oder Verlust der Brille lassen wir den Kunden nicht allein. Innerhalb von 12 Monaten (ab Abgabedatum), erhält der Kunde die gleichen Brillengläser und eine Brillenfassung seiner freien Wahl - einmalig zum halben Preis der Robin Look Preisliste.

Brillen-Check

Wann immer der Kunde es wünscht, führen wir eine kostenfreie Inspektion der Brille durch. Mit Brillenanpassung, dem Austausch der Kleinteile und Ultraschallreinigung.

Glasberatung

Wir bieten nur Gläser unserer Robin Look Glaspreisliste an, alle weiteren Gläser sind die absolute Ausnahme. Die Filialleitung ist für die richtige Glasauswahl bei der Bestellung (Glasart / Produktcodes) verantwortlich.

Es findet bei Robin Look kein klassischer Top-Down-Verkauf statt. Dem Kunden muss aber vermittelt werden, dass er bei Robin Look auch die neuesten, besten und technische High-End Gläser unverschämt günstig kaufen kann.

Verkauf von randlosen & Nylor-Brillen

Damit unser Kunde lange Freude an seiner Brille hat, verkaufen wir bei allen gerillten und gebohrten Brillengläsern ausschließlich Index 1.6 und 1.67 Material.

Der Robin Look Mitarbeiter

Robin Look Mitarbeiter erscheinen mit einem gepflegten und ansprechenden Äußeren in der Filiale. Jeder Mitarbeiter hält sich an die Kleiderordnung.

Kleiderordnung

- Namensschild
- Robin Look Bluse / Hemd oder Poloshirt (gebügelt, nicht ausgewaschen und Robin Look Logo sichtbar)
- Männer: lange Hosen
- Frauen: Röcke, Kleider oder Hosen
- gepflegte, saubere Schuhe, keine abgetragenen Schuhe
- saubere und gepflegte Kleidung (keine abgetragenen Jeans, keine Löcher)
- Piercings werden während der Arbeitszeit nicht sichtbar getragen
- Keine Kopfbedeckung wie Caps, Hüte und Mützen

Selbstverständliche Hygiene: Zum gepflegten Auftreten gehören neben ordentlicher, sauberer Kleidung auch eine gepflegte Frisur, saubere und gepflegte Hände und ein angenehmer Körpergeruch.

Die Filialleitung ist verantwortlich für den gepflegten und ordentlichen Auftritt des Filialteams entsprechend der Robin Look Philosophie und des Robin Look Leitfadens.

Wir streben nach ständiger Verbesserung

Bei Robin Look sind engagierte Fachkräfte beschäftigt. Dies hat einen einfachen Grund: Neben den Premiumprodukten sollen unsere Kunden auch eine augenoptische, handwerkliche Top-Beratung und Leistung bekommen. Deshalb ist die Arbeit bei Robin Look nicht einfach nur ein Job - wir sehen es als eine Berufung.

Wir arbeiten ständig an der Verbesserung unseres Auftrittes, der Qualität unserer Ablaufprozesse und unserer Leistungen. Dies sowohl individuell als auch im Team. Maßstab für die Qualität unserer Arbeit ist die Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden. Daraus wächst der Erfolg der einzelnen Filiale.

Wir sind für unsere Kunden immer präsent

Mindestens ein Mitarbeiter muss sich immer im Verkaufsraum aufhalten, damit jeder Kunde, der das Geschäft betritt, sofort begrüßt werden kann und das Geschäft belebt aussieht. Tätigkeiten wie Kunden benachrichtigen (Telefonkiste wird in einem Fach des Verkaufstresen platziert), Gläser zu sortieren, aber auch Bestellungen werden immer vorne am Tresen erledigt. Die Mitarbeiter erscheinen so früh zum Arbeitsbeginn, dass der Tagesstart vor Ladenöffnung gemacht werden kann. Die Tür bleibt mit Geschäftsbeginn geöffnet. Pünktlich zur Ladenöffnung muss alles soweit erledigt bzw. die Filiale so vorbereitet sein, dass die Kunden sofort bedient werden können.

Telefon

Wir melden uns aufgeschlossen und freundlich am Telefon.

Wir melden uns mit: **„der Augentiker Robin Look, Vor- und Zuname, schönen guten Tag / schönen guten Abend...“**

Wir verabschieden den Kunden freundlich, auch am Telefon, und zwar individuell zur Situation passend z.B. mit: **„bis nächste Woche, vielen Dank für Ihren Anruf...“**

Nachbarschafts-Marketing

Die Filialleitung sollte in ihrem Kiez bzw. in ihrem Center, bekannt sein, die Menschen dort mit Namen kennen und professionell freundliche Kontakte, auch zu anderen Gewerbetreibenden, pflegen. Es werden Dinge des täglichen Bedarfs für die Filiale in der Nachbarschaft gekauft. Ein Teil des Erfolges liegt hier.

Aktionen, die für die Nachbarschaft bestimmt sind, werden aktiv mit entsprechender Ansprache verteilt.

Filialleitung als Vorbild

Die Filialleitung soll ihr Team motivieren und ihm hilfreich und fördernd zur Seite stehen. Sie ist Vorbild in allen Belangen. Ihr Arbeitseinsatz, die Qualität ihrer Arbeit, ihre äußere Erscheinung und ihr Auftreten sind somit immer und in jeder Hinsicht vorbildlich.

Die Filialleitung ist immer der erste Ansprechpartner für ihr Team. Sie ist über alle Belange ihrer Filiale sowie über die Robin Look Kampagnen, Aktionen und Preise informiert. Sie informiert und schult regelmäßig ihr Team, so dass alle Mitarbeiter in ihrem Team Robin Look vorbildlich leben können.

Die Filialleitung kennt die Neuheiten auf dem Markt und informiert auch die Mitarbeiter. Weiterhin beobachtet sie ihr Umfeld und die Mitbewerber.

Die Filiale von Robin Look

Checkliste für Ordnung und Sauberkeit der Robin Look Filiale

Im Anhang zum „kleinen Leitfaden“ befindet sich eine Checkliste. Diese wird monatlich von der Filialleitung kontrolliert und mit ihrer Unterschrift und Datum bestätigt.

Werkstatt

Die Werkstatt und die Werkstatt-Geräte werden täglich gesäubert und gepflegt.

Es sind immer ausreichend sortierte Kleinteile vorhanden. Die Arbeitsflächen sind leergeräumt. Soweit wie möglich wird alles in Schubladen / Schränken verstaut. Zettel hängen an einem „schwarzen“ Brett bzw. einem Magnetboard und nicht an jeder Wand / Schrank. Keine Tücher an die Schränke hängen. Speziell die Werkstätten, in die der Kunde Einsicht hat, werden nicht zugebaut / zugemüllt. Kataloge, Werbemittel, Post wird sofort entsorgt, wenn diese nicht mehr benötigt werden. Es muss genügend Platz zum Arbeiten sein.

Qualitätssicherung

In jeder Werkstatt muss die Broschüre „DIN EN ISO 21987 - Fertigungstoleranzen für Einstärken- und Mehrstärkengläser...“ gut sichtbar ausliegen. Diese Fertigungstoleranzen müssen zwingend mindestens eingehalten werden. Die Filialleitung ist verantwortlich für die Einhaltung dieser Mindestanforderungen und für die entsprechende Schulung des Filialteams.

Verkaufsraum

Der Verkaufsraum wird täglich mindestens einmal gereinigt. Verkaufte Brillen werden regelmäßig nachgehängt, sodass die Brillenbühnen immer vollständig bestückt sind. Dies geschieht insbesondere auch während des Verkaufens, sodass die Filiale auch bei Stoßzeiten einen professionellen Eindruck hinterlässt.

Wann immer sich die Gelegenheit ergibt, sind die Fassungen samt Stützscheiben zu reinigen und an den Brillenbühnen zu ordnen.

Beratungstisch

Auf dem Beratungstisch befinden sich nur der Spiegel, die Robin Look Preisliste, Auftragsblock, Leseprobe, 2 Stifte und 1 PD Stab.

Im Kassenrückschrank sind Kugelschreiber, wasserfeste Fineliner, PD Stäbe, Leseproben, Durchmesser-Schablonen, Service-Aufträge, Mustergläser und alles Weitere zu lagern.

Das Pupillometer muss sichtbar und sauber auf einer Nahreserve (kleiner Schrank unter der Brillenbühne) im Verkaufsraum liegen.

Verkaufstresen

Der Verkaufstresen muss sauber sein. Sämtliche Materialien wie Stifte, Locher usw. werden nicht sichtbar unter dem Tresen aufbewahrt. Keine Zettel / Stiftboxen und keine Aufkleber an den Geräten.

Aufträge

Werden sofort nach Verkauf bearbeitet und richtig zu- bzw. absortiert.

Es gibt bei Robin Look nur 7 Sortier-Gruppen / Kisten:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Bestellung | 5. Telefon / Kundenbenachrichtigung |
| 2. Bestellt | 6. Fertige Aufträge |
| 3. Werkstatt | 7. K.B. (Kommt Bescheid) |
| 4. End- / Qualitätskontrolle | |

Jeder Robin Look Mitarbeiter muss in jeder Filiale zu jedem Zeitpunkt in der Lage sein, Aufträge und Vorgänge sofort zu finden. Deshalb dürfen keinesfalls irgendwelche zusätzlichen Sortierorte / Kisten geschaffen werden. Individuelle "Extrakisten" sind verboten.

Wenn ein Auftrag unter K.B. abgelegt wird, ist auf diesem Auftrag immer das Datum, zu dem der Auftrag wieder aufgelöst werden kann, anzugeben. Wir legen für den Kunden den Auftrag **maximal eine Woche** zurück. Dies muss dem Kunden mitgeteilt werden, so dass es anschließend keine Missverständnisse gibt.

Werkstatt / Fertigung

Es besteht die Möglichkeit der Brillenfertigung durch Fernrandung oder Glazing. Grundsätzlich werden die Brillen ferngerandet und von uns in den Filialen eingesetzt, außer bei randlosen oder sonstigen schwer verglasbaren Brillen. Diese werden über Glazing zu optoVision oder einem aktuell vorgegebenen Montage-Partner geschickt.

Prüfraum / Refraktionsraum

Der Prüfraum wird täglich mindestens einmal gereinigt. Der Phoropter wird für den Kunden sichtbar vor jeder Refraktion gereinigt und desinfiziert. Alle Geräte sind abzustauben und ggf. feucht abzuwischen. Auch die Sitzfläche des Refraktionsstuhles wird täglich gründlich gereinigt.

Es wird täglich geprüft, dass ausreichend Desinfektionsmittel und Kleenex Tücher vorhanden sind.

Es müssen für alle im Einsatz befindlichen Geräte Ersatzbirnen und Ersatzbatterien vorrätig sein.

Das Licht im Prüfraum ist immer eingeschaltet, so dass der Prüfraum, und damit der gesamte Geschäftseindruck, auch tagsüber hell und sauber erscheint.

Getränke

Wir bieten jedem Kunden immer ein Getränk an. Wenn der Kunde möchte, darf er sich auch selbst bedienen. Deshalb muss der Getränkebereich immer perfekt und sauber aussehen. Es muss immer dafür gesorgt sein, dass ausreichend sauberes Geschirr vorhanden ist. Eine Flasche Mineralwasser, ausreichend Kaffeebohnen sowie kleine Einmal-Milchdosen und verpackter Zucker sind ein Muss.

Dekoration

Im Fenster auf den Dekorationsflächen (sofern vorhanden) befinden sich nur Brillen. Sonst nichts! Blumen auf Tischen, Fremdwerbung oder andere Gegenstände gibt es bei Robin Look nicht. Sogenannte Trinkgeldkassen o.ä. dürfen keinesfalls im Verkaufsraum oder für Kunden und Dritte sichtbar aufgestellt sein (Aufbewahrung im Büroschrank o.ä.).

Ladenvorfeld

Auch vor der Robin Look Filiale muss es sauber und gepflegt aussehen. Dazu gehört das regelmäßige Putzen der Fenster, der Rahmen und der Außenreklame. Dieses wird von einer Fensterreinigungsfirma erledigt. Wenn es notwendig ist, damit der Auftritt stimmt, werden Verschmutzungen selbst beseitigt.

Die City-Clean-Matte, falls vorhanden, muss auch außerhalb des Tausch-Rhythmus ausgetauscht werden, wenn sie nicht mehr sauber ist.

Der Platz vor dem Laden muss täglich gefegt oder, je nach Bodenbelag, auch gewischt werden.

Der Straßenstopper ist mit aktuellen Postern zu bestücken. Der Straßenstopper und die Poster müssen sich in einwandfreiem und sauberem Zustand befinden. Im Rahmen einer Aktion werden die Poster vorgegeben.

Über Hindernisse, die die Sicht auf das Geschäft bzw. das Schaufenster einschränken, ist die Regionalleitung sofort zu informieren.

Interne Informationen

E-Mails und Informationen der Geschäftsleitung oder Kollegen werden in einem dafür vorgesehenen Ordner „Informationen & Updates“ in der Filiale gesammelt.

E-Mails im Postfach der Filiale sind täglich zu lesen, Mails an die Filialleiter-Accounts an jedem Arbeitstag des Filialleiters.

Die Filialleitung hat dafür Sorge zu tragen, dass diese Informationen von jedem Mitarbeiter gelesen und auch verstanden werden. Durch Unterschrift und Datum ist dies zu bestätigen. Jeder Mitarbeiter, der im Urlaub war, bekommt alle seit seinem Urlaubsantritt neu eingegangenen Informationen am ersten Arbeitstag vorgelegt.

Rechnungen und Rechnungskontrolle

Der Wareneingang ist zwingend im EDV-System zu buchen. Wenn dies vergessen wird, führt es zu unnötigen Rückfragen und Fehler-Suchen in unserer Buchhaltung.

Eingehende Rechnungen sind zu prüfen und nach Freigabe (Stempel und Unterschrift) abzulegen. Rechnungen werden im Pendelordner sorgfältig abgeheftet und alle zwei Wochen an das Büro gesendet. Das gleiche gilt für Mahnungen. Wenn eine Rechnung nicht in Ordnung ist, muss die Rechnung eigenständig von der Filiale beim Lieferanten reklamiert werden. Eine Abgabe über den Pendelordner muss dennoch erfolgen, da eine Buchung im Rechnungsmonat zwingend erforderlich ist.

Andere Unterlagen für das Büro werden im Pendelordner umgehend sorgfältig sortiert.

Meldungen von defekten Geräten und Leuchtmitteln

Alles was nicht mehr voll funktionsfähig ist, wie Geräte, Lampen, etc. und nicht sofort selbst instandgesetzt werden kann, wird direkt an instandhaltung@robinlook.de gemeldet. Sicherungen, Ersatzglühbirnen u.Ä. müssen als Ersatz für alle Geräte zwingend vorhanden sein.

Sofern eine Rücksendung von defekten Geräten oder Artikeln an das Zentrallager erfolgt, ist immer das vollständig ausgefüllte Rücksendeformular sichtbar dem Paket / Artikel beizulegen.

Warenbestand / Fassungsbestand

Sonnenbrillenständer und Brillenbühnen sind immer komplett bestückt. Weitere mindestens 50 Sonnenbrillen und mindestens 200 bis höchstens 400 Korrekations-Fassungen (je nach Filialabverkauf) sollten im Lager zum Nachhängen vorhanden sein. Wir streben einen schnellen Lagerumschlag an, für den die Filialeitung verantwortlich ist. Die Bestellung erfolgt über den Z-Wochenbericht.

Bestellungen

Verbrauchsgüter werden rechtzeitig nachbestellt und nicht erst wenn das letzte Teil verkauft oder benutzt wurde.

Sinnvoll ist es, wenn jeder Mitarbeiter verschiedene Zuständigkeitsgebiete hat, für die er auch verantwortlich ist.

Z-Wochenbericht / Robin Look Intrashop

Für die Bestellung von Verkaufsware wie Korrektionsfassungen, Sonnenbrillen, Etais etc. und Verbrauchsmaterialien wie Putztücher, Spiritus etc. steht jeder Filiale der Robin Look Intrashop zur Verfügung.

Die Bestellungen für den Z-Wochenbericht müssen **bis zum Donnerstag jeder geraden Woche spätestens bis 11:00 Uhr** erfolgen. Eine Bestellung, die zu einem späteren Zeitpunkt eingeht, wird erst wieder mit dem nächsten folgenden Z-Wochenbericht verschickt.

Allgemeines

- Die Tür wird (soweit das Wetter es zulässt) geöffnet gehalten.
- Gleitsichtgläser und auch Einstärkengläser (Höhe) werden nach unseren Richtlinien angezeichnet. Für die Einhaltung / Schulung ist die Filialleitung verantwortlich.
- Vor der Abgabe entfernen wir sämtliche Markierungen auf den Gläsern. Das gilt auch für Gleitsichtgläser.
- Es findet immer eine Endkontrolle der abzugebenden Brillen in der Werkstatt statt. Diese wird in regelmäßigen Abständen auch von der Filialleitung selbst vorgenommen.
- Aufträge werden in allen Filialen übersichtlich sortiert. Ablagen sind immer beschriftet (Brille fertig / Gläser bestellt etc.).
- Auch die Aushilfen / Springer sollen sich überall schnell zurechtfinden.
- Keine Fremdplakate und Aufsteller im Geschäft / auf dem Verkaufstresen.
- Spiritus für die Werkstatt muss über den Z-Wochenbericht bestellt werden. Dieser ist besonders geruchsneutral.

Die Robin Look Spielregeln

Rauchverbot

In allen Filialen besteht striktes Rauchverbot.

Rauchen während der Geschäftszeiten sollte grundsätzlich vermieden werden. Wenn Mitarbeiter während der Arbeitszeit rauchen, geschieht dies keinesfalls im Eingangsbereich der Filiale. Die Hände müssen anschließend gründlich gereinigt werden und Mundspray oder Pfefferminze benutzt werden. Kein Kaugummi während der Arbeitszeit. Der Kunde erwartet Hygiene.

Privates Handy/mobile Phone

Während der Arbeitszeit ist die Nutzung von privaten Handys in allen für den Kunden einsehbaren Bereichen (z.B. Verkaufsraum, offene Werkstatt, Refra-Raum) verboten.

Krankmeldung

Ein Mitarbeiter, der wegen Krankheit nicht zur Arbeit erscheinen kann, **informiert frühzeitig und vor der Arbeit** sofort und persönlich seine Filialleitung und schreibt eine E-Mail an die Regionalleitung.

Ist eine Filialleitung erkrankt, dann informiert diese frühzeitig und vor der Arbeit die Regionalleitung.

In allen Fällen gilt, dass die Information telefonisch oder per E-Mail zu erfolgen hat, notfalls auch per SMS. Krankmeldungen per Whats App oder andere SocialMedia Kanäle sind unzulässig.

Die Filialleitung kümmert sich, wenn notwendig, zunächst selbständig um Ersatz in ihrem Filialverbund. Die Filialleitung sollte hier auch von der Möglichkeit freie Tage zu schieben und Minusstunden abzubauen Gebrauch machen.

Erst wenn kein Ersatz gefunden werden kann, wird die Regionalleitung telefonisch um Hilfe gebeten.

Dauert die Arbeitsunfähigkeit länger als zwei Kalendertage, hat der Mitarbeiter eine ärztliche Bescheinigung über das Bestehen der Arbeitsunfähigkeit sowie deren voraussichtliche Dauer spätestens an dem darauffolgenden Arbeitstag vorzulegen. Dasselbe gilt bei Folgeerkrankungen. Dies kann entweder postalisch oder als gut erkennbares Foto per E-Mail an personal@robinlook.de geschehen.

Dienstplan

Die Filialleitung ist verantwortlich für die sinnvolle Personaleinsatzplanung. Hierbei sind die spezifischen Belange der Filiale, die vertraglich vereinbarten Arbeitszeiten und das Arbeitszeitgesetz zu berücksichtigen.

Der Dienstplan für den Folgemonat ist bis zum 20. jeden Monats an die Regionalleitung zu mailen.

Bei jeder Änderung im Dienstplan muss dieser **sofort** an die Regionalleitung zugesandt werden, so dass ein Gesamtüberblick entsteht und im Bedarfsfall einzelne Filialen besser unterstützt werden können.

Neben der wichtigen, ganz pragmatischen Planung für unser Tagesgeschäft haben die Dienstpläne auch Dokumentationscharakter.

Der Dienstplan des abgelaufenen Monats wird ausgedruckt, von allen Mitarbeitern unterschrieben und für ein Jahr im Filialordner abgeheftet.

Arbeitszeiten / Wochenplanung

Die Arbeitszeiten richten sich nach den Bedürfnissen der Filiale.

Montag, Freitag und Samstag sowie Verkaufstage mit Marketingaktionen/ Flyerverteilungen sind die verkaufsstärksten Tage in der Woche. Robin Look Filialen müssen an diesen Tagen dementsprechend besetzt sein. Das heißt, dass an diesen Tagen, mindestens aber Freitag und Samstag, die Besetzung überdurchschnittlich sein muss.

In Centerlagen und bei Filialen mit täglichen Öffnungszeiten von über 9 Stunden wird mit Schichtplänen gearbeitet. Dadurch wird eine sinnvolle Personalstärke in den Kernzeiten gewährleistet.

Jede Filialleitung wird über die vertraglich vereinbarten Arbeitszeiten seines Filialteams informiert.

Robin Look Vollzeit-Mitarbeiter arbeiten 40 Stunden pro Woche, bei sechs Öffnungstagen. Wir rechnen mit einer 6-Tage-Woche. Das bedeutet, dass in der Regel 1 Arbeitstag pro Woche frei ist. Damit arbeitet ein Mitarbeiter in Vollzeitstellung in der Regel 5 Tage pro Woche.

Die Regelarbeitszeit pro Arbeitstag liegt bei 8 bis 9 Stunden. Regelmäßige Arbeitszeiten von täglich über 9 Stunden sind zu vermeiden, ebenso wie „Arbeitszeitverdichtungen“ auf 4 Arbeitstage pro Woche. Jede Filialleitung ist über die Bestimmungen des Arbeitszeitgesetzes informiert und für die Einhaltung verantwortlich.

Arbeitszeitberechnung

Wir gehen bei einer Vollzeitkraft von einer 40-Stunden-Woche aus. Entscheidend ist der Arbeitsvertrag, der bei der Einsatzplanung berücksichtigt werden muss.

Die tägliche Pausenzeit von 30 Minuten zählt nicht zur Arbeitszeit. Beträgt die Netto-Arbeitszeit (Arbeitszeit ohne Pause) mehr als 9 Stunden gilt eine Pausenzeit von 45 Minuten.

Robin Look hat einen flexiblen Stundenrahmen in dem sowohl Überstunden (Plusstunden) als auch Minusstunden aufgebaut werden können.

Plus- und Minusstunden sollten **zeitnah abgebaut** werden. Der Abbau von Überstunden hat Vorrang vor der Inanspruchnahme von Urlaubstagen.

Im Übrigen werden die Überstunden genommen, wenn es der betriebliche Ablauf zulässt, also durch späteres Kommen oder früheres Gehen.

Der Jahresurlaub für alle Mitarbeiter der Filiale ist bis zum 31.12. eines Jahres für das kommende Jahr zu planen. Es werden alle Urlaubstage verplant, so dass am 31.12. des Urlaubsjahres der Urlaub auf NULL ist.

Dabei ist in der Planung zu berücksichtigen, dass 2/3 der Urlaubstage bis zum 31.08. des Urlaubsjahres verplant sind und auch genommen werden.

Beispiel: 30 Tage Urlaub = 20 Tage (2/3 von 30) bis zum 31.08. genommen,
 25 Tage Urlaub = 17 Tage (2/3 von 25) bis 31.08. genommen

Grundsätzlich gilt, dass ein bereits geplanter Urlaub genommen wird. Jede Änderung oder Verschiebung ist mit der Regionalleitung abzustimmen. Urlaubsüberschneidungen innerhalb einer Filiale sind zu vermeiden. Urlaubsplaner und Dienstplaner müssen zwingend übereinstimmen.

Auf Mitarbeiter mit Kindern ist in den Ferienzeiten Rücksicht zu nehmen. Urlaub von mehr als 3 Wochen am Stück bedarf einer extra Genehmigung von der Regionalleitung.

Freistellung von der Arbeit aus besonders begründetem Anlass

Je nach Anlass dürfen entweder ein Tag, zwei Tage oder drei Tage am Stück genommen werden.

1 Tag

- bei eigener Silberhochzeit
- bei Eheschließung der Eltern und Kinder
- bei Wohnungswechsel mit Umzug
- beim Tode von Geschwistern, Schwager, Schwägerin, der eigenen Großeltern

2 Tage

- bei eigener Eheschließung
- bei Tode der Kinder oder Eltern
- bei der Entbindung der Ehefrau / Lebensgefährtin

3 Tage

- bei Tode des mit dem Beschäftigten in häuslicher Gemeinschaft lebenden Ehegatten / Lebensgefährten.

Rabatte für Mitarbeiter und Family & Friends

Mitarbeiter:

Robin Look gewährt allen Mitarbeitern für ihren Eigenbedarf pro Kalenderjahr 3 Korrektionsbrillen kostenlos. Diese werden nach Rücksprache und Freigabe der Filialleitung beauftragt. Dabei halten wir uns an den vorgegebenen Bestellprozess und Gläsern aus der Robin Look Preisliste.

Jede weitere Korrektionsbrille für den eigenen persönlichen Bedarf des Mitarbeiters wird mit 50% vom Robin Look Listenpreis berechnet. Das heißt, dass vom Robin Look Verkaufslistenpreis 50% Rabatt abgezogen werden.

Fertig-Sonnenbrillen können für den persönlichen Bedarf des Mitarbeiters von diesem mit einem Rabatt von 50% auf den Robin Look Listenpreis erworben werden.

Die Summe des Rabattvorteils ist pro Jahr auf 1.080 € begrenzt.

Freunde, Bekannte, Family & Friends:

Freunde, Bekannte und Angehörige können von den wiederkehrenden Robin Look Family & Friends Aktionen profitieren.

Mitarbeiter werben Mitarbeiter

Für die Empfehlung eines neuen Filial-Mitarbeiters in Voll- oder Teilzeit (w/m/d):

- Augentiker-Meister/ Dipl. Optometrist
- Augentiker-Geselle
- Fachkräfte, die schon in der Augentik tätig sind, fundiertes Fachwissen in der Augentik, aber keine Gesellenprüfung haben

erhält jeder Mitarbeiter eine Erfolgs-Empfehlungs-Prämie in Höhe von 2.000,00 Euro brutto bei der Einstellung einer Vollzeitkraft und nach erfolgreicher Beendigung deren Probezeit. Bei Teilzeit-Arbeitsverträgen wird die Prämie anteilig berechnet.