

TC Best Practice



Inhalt

1.	Einleitung	3
2.	Vorbereitung - Freitag und Wochenende	4
3.	Wochenstart – Montag	6
4.	Wochentag - Dienstag bis Donnerstag	8
5.	Schlussspurt – Freitag.....	9
6.	Wochenfinish - Samstag.....	10
7.	Kommunikation.....	11
8.	Motivation.....	13

Du hast dich aufgrund deiner überdurchschnittlichen Leistungen und Führungsqualitäten als Teamchefin bzw. Teamchef (TC) qualifiziert.

Herzlichen Glückwunsch!

Als TC repräsentierst du unsere Firma gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (MA) und unseren Kunden.

Du wirst in Zukunft folgende Aufgaben übernehmen:

- Planung und Organisation einer gründlichen Mitgliederwerbung im jeweiligen Einsatzgebiet
- Erreichen einer hohen Effizienz bei der Gewinnung von neuen Mitgliedern für unsere Kunden
- Einschulung neuer sowie erfahrener MA
- Betreuung deines Teams

Vor allem aber bist du ab jetzt ein Vorbild für alle deine MA.

Du bist uns wegen deiner Persönlichkeit, Arbeitsauffassung und Teamfähigkeit sehr positiv aufgefallen.

Wir bedanken uns bei dir für deinen bisherigen Einsatz und freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit!

Dein Wesser-Team

© Wesser und Partner

1. Einleitung

Basierend auf der langjährigen Erfahrung unserer besten TCs und Coaches soll dich dieses Dokument bei deinen Einsätzen unterstützen und leiten. Das Best Practice enthält die wichtigsten Pflichten und Abläufe sowie einige Tipps und Tricks, welche dich durch deine TC-Woche führen. Du findest darin die Grundstruktur eines Wochenablaufs sowie je ein Kapitel mit Anregungen zu den Themen Kommunikation und Motivation. Ausserdem sind Verweise zu Dokumenten mit weiterführenden oder detaillierteren Informationen bezüglich der folgenden Themen enthalten:

- | | | | |
|--|---|-------------------------------|---|
| • Gebiet |  | • Mietfahrzeug und Unterkunft |  |
| • Neue MA |  | • Impact für die Organisation |  |
| • Spesen |  | • Arbeitszeiten |  |
| • Mini-Schulungen |  | • WhatsApp-Chat |  |
| • Wochenbriefing und
Zielvereinbarung |  | • Arbeitsqualität |  |
| | | • My Maps |  |

Falls zu einem bestimmten Thema ein entsprechendes Dokument auf der Wesser-App verfügbar ist, wird dies jeweils mit einer rot markierten Stelle im Text und einem Symbol auf der rechten Seite angegeben.

Wenn du am Anfang deiner TC-Karriere stehst, empfiehlt es sich, dieses Dokument genau zu studieren und mit deinem Coach zu besprechen. Später kannst du es bei Bedarf konsultieren, um neue Inputs zu erhalten oder es als Checkliste für deine Wochenplanung zu nutzen.

Das Dokument enthält sowohl Pflichtaufgaben als auch Anregungen und vieles kann situativ angepasst werden. Wende dich bei Fragen oder Unklarheiten an deinen Coach, der dir als Ansprechperson zur Seite steht. Für Anregungen und Verbesserungsvorschläge zum Dokument kannst du dich gerne ans Büro wenden.

2. Vorbereitung - Freitag und Wochenende

Dein Einsatz beginnt bereits am Wochenende. Während deines Einsatzes hast du als TC viel um die Ohren. Eine gründliche Vorbereitung kann dir Stress ersparen und bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Woche.

Freitag: Tausche dich am Freitag mit dem Büro und dem bisherigen Teamchef aus, um dich abzustimmen und sicherzustellen, dass betreffend der Übergabe von Material und Auto alles reibungslos funktioniert.

Folgende Punkte sollten möglichst am Freitag geklärt werden:

- **Mietfahrzeug:** Wer ist Fahrer:in? Gibt es eine Übergabe?

Wenn ja, wann und wo findet diese statt?
- Material: Ist alles für mich bereit? Welches Material erhalte ich auf welchem Weg?
 - Mäppli für alle MA
 - Ausreichend Formulare
 - Projektlisten
 - Infomaterial
 - Ausweise und Ausweishalter
 - Link **My Maps** (falls bereits vorhanden)

 - Nachbesuchslisten
 - Vollständiger TC-Koffer
 - Diverses
- Anreisebestätigung: Treffpunkt überprüfen

- **Unterkunft:** Telefonische Kontaktaufnahme mit der Vermieterschaft

- Postpaket: Foto vom Wesser-Büro erhalten? Adresse korrekt?
- Bei Teamübernahme: Kontaktaufnahme mit bisherigem TC
- **WhatsApp-Chat** erstellen


Wochenende: Je besser du dich vorbereitest, desto entspannter wird dein Start am Montag sein.
Eine gute Vorbereitung macht zudem Eindruck bei den MA, die sich an deinem Vorbild orientieren.

- Kontaktiere alle **neuen MA** am Wochenende. Hier geht es vor allem darum,
den neuen MA die Nervosität zu nehmen und sicherzustellen,
dass sie gut vorbereitet sind. 
- Mache dich hinsichtlich deines **Gebietes** schlau und bereite dich vor:
 - Dich mit Gebiet auf Google Maps vertraut machen
 - Einwohnerzahl und Effizienzvorgabe in Anreisebestätigung anschauen
 - Gebietseinteilung mit **My Maps** vorbereiten
 - Bei Bedarf mit bisherigem TC in Kontakt treten
 - Gibt es ein Parallel-Team (gleiche Gemeinde)?
 - Bei Einsatz fürs SRK: Sind die Mitgliederlisten deines Gebiets auf der App?
- Informiere dich über die Anfahrt und die Wege
 - Wo ist die Unterkunft? Anfahrtszeit vom Gebiet?
 - Parkplätze
 - Mittagsplatz (Wetter?)
 - Wo ist die Post?
 - Wo kaufst du ein?
 - Besteht die Gefahr von Stau auf dem Arbeitsweg?
- Informiere dich über deine Organisation (Wesser-App, Homepage der Organisation)
- Bereite dein Wochenbriefing vor
- Bei Bedarf: Fahrzeugübernahme
- Wocheneinkauf (optional) 

3. Wochenstart – Montag

Der Montag ist wahrscheinlich der wichtigste Tag der ganzen Woche. Ein erfolgreicher Start gibt deinem Team zusätzliche Motivation und kann eine positive Teamdynamik in Gang setzen. Neben der alltäglichen Arbeit gibt es heute einige organisatorische Punkte zu klären. Deine Vorbereitung am Wochenende macht sich jetzt bezahlt und ermöglicht dir, nebenbei auch Zeit fürs Kennenlernen zu finden. Das Einhalten des folgenden Tagesablaufes beschert dir einen möglichst entspannten Wochenstart.

- | | | |
|---------------------|---|--|
| Bis 9:30 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Paket auf der Post abholen• Gebietseinteilung abschliessen und My Maps Link teilen• Mäppli vorbereiten (Formulare, Ausweise, Projektlisten, Nachbesuchslisten)• Unterkunft über Ankunftszeit informieren |  |
| 9:30 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Treffpunkt - MA begrüssen• Büro über allfällige Abwesenheit einzelner MA informieren |  |
| 10:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Kundenschulung (falls angekündigt, evtl. auch an einem anderen Tag und zu anderer Uhrzeit via Zoom - siehe Anreisebestätigung)• Wochenbriefing und Zielvereinbarung an einem ruhigen Ort• Gebietseinteilung besprechen |  |
| 11:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• MA im Gebiet absetzen (Treffpunkt vereinbaren)• Neue MA einarbeiten |  |
| 14:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• MA bei jeweiligem Treffpunkt abholen• Einkaufen• Unterkunft beziehen• Erste Feedbackgespräche | |

- | | | |
|----------------|---|--|
| 17:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Arbeitsbeginn im Gebiet |  |
| 21:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• MA bei jeweiligem Treffpunkt abholen | |
| Nach 21:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Formulare digitalisieren (Feedback, Qualitätsmanagement)• Arbeitsstunden aller MA im WesserPortal eintragen• Nachbesuchslisten kontrollieren• Update Gebiet und My Maps• Mini-Schulung• Nutzen für Organisation erklären• Einzelgespräche | 

 |

4. Wochentag - Dienstag bis Donnerstag

Die mittleren Wochentage ähneln sich von ihrem Ablauf und werden deshalb hier zusammengefasst. Neben den täglichen Anrufen beim Büro gibt es für dich als TC nicht viel Organisatorisches zu erledigen. Dies gibt dir mehr Zeit, den Fokus aufs Werben und die Entwicklung deiner MA zu legen.

- | | |
|-----------------------|--|
| Bis 10:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Haben alle MA genügend Gebiet?• Information an Büro<ul style="list-style-type: none">◦ Dienstag: Wer arbeitet in der folgenden Woche◦ Mittwoch: Material-Bestellung |
| 10:30 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Arbeitsbeginn im Gebiet• Haben alle MA genügend Material?
Wenn nötig aus Autovorrat nachrüsten• Zweites Mal mit neuen MA mitgehen (falls nötig) |
| 14:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• MA bei jeweiligem Treffpunkt abholen• Bei schönem Wetter und/oder langer Anfahrt Pause im Gebiet• Feedback und Einzelgespräche |
| 17:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Arbeitsbeginn im Gebiet |
| 21:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• MA am jeweiligen Treffpunkt abholen |
| Nach 21:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Formulare digitalisieren (Feedback, Qualitätsmanagement)• Arbeitsstunden aller MA im WesserPortal eintragen• Nachbesuchlisten kontrollieren• Feedback und Einzelgespräche• Zielvereinbarung (sind wir auf Kurs?)• Mini-Schulungen (LSV-Zischig, Sprüchlirunde)• Update Gebiet und My Maps |



5. Schlussspurt – Freitag

Das Wochenende naht und doch gibt es noch einiges zu tun. Falls du in der Folgewoche erneut im Einsatz sein wirst, beginnt heute schon wieder die Vorbereitung. Ansonsten gilt es die Woche sauber abzuschliessen und die Übergabe an den nächsten TC zu organisieren. Ausserdem ist jetzt die letzte Chance, dein Team zu motivieren und die Wochenziele zu erreichen.

- | | | |
|----------------|---|--|
| Bis 10:30 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Unterkunft putzen und abgeben• Gebiet – sauber abschliessen (vor allem bei Übergabe) | 
 |
| 10:30 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Arbeitsbeginn im Gebiet• Haben alle MA genügend Material?
Wenn nötig aus Autovorrat nachrüsten• Countdown im WhatsApp Chat starten (optional) |  |
| 14:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• MA bei jeweiligem Treffpunkt abholen• Mittagspause im Gebiet• Spesen abrechnen (Essen, Zugtickets etc.)• Zugtickets bar an MA auszahlen (Halbtax-Preise!)• Falls noch Unklarheiten: Telefon mit Büro - Übergabe Auto/Material• Kontaktaufnahme mit Nachfolge-TC (Auto, Gebiet, Material) | |
| 17:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Arbeitsbeginn im Gebiet• Gebiet – jeder MA soll sein Gebiet sinnvoll abschliessen | |
| 21:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• MA bei jeweiligem Treffpunkt abholen• My Maps Update und Link an Nachfolge-TC | |
| Nach 21:00 Uhr | <ul style="list-style-type: none">• Formulare digitalisieren, Arbeitsstunden aller MA im WP eintragen• Dankesrede | |

6. Wochenfinish - Samstag

Am Samstagmorgen warten die letzten administrativen Aufgaben auf dich. Die Produktion muss rechtzeitig bei der Post aufgegeben werden. Zusätzlich gilt es die Online-Dokumente auszufüllen und allenfalls die Übergabe von Material und Auto abzuwickeln.

Es lohnt sich, dich vorab über die Öffnungszeiten deiner Postfiliale zu erkundigen. Die meisten ländlichen Filialen schliessen bereits um **12 Uhr mittags**, während andere Filialen länger offen sind. Schicke dein Paket (gut zu verpacken, weil Produktion eine sehr wertvolle Fracht ist) per Swiss Express «Mond» und eingeschrieben, damit es sicher am Montagmorgen im Büro eintrifft (Quittung aufbewahren, oder, wenn die Quittung als Beleg mitgeschickt wird, unbedingt ein Foto der Quittung mit der Sendungsnummer machen). Alternativ kann die Produktion am Montag zu Büroöffnungszeiten persönlich im Büro in Zürich abgegeben werden. Die Online-Dokumente findest du auf der Wesser App.

Per Post: Wesser und Partner, Räffelstrasse 10, 8045

Zürich (als Absender deine Privatadresse angeben;

Absenderangabe zwingend; gut leserlich schreiben)

Per E-Mail: spesen@wesser.ch

- Formulare aller MA
- Fahrzeug: Übergabeformulare
(Unterschrift beider TCs)
- Fahrkilometer
- (Fahrzeugschaden)
- **Spesen**
- Spesenabrechnung
- Teamcup



Bei den **Fahrkilometern** sind der Anfang- und Endkilometerstand zwingend anzugeben. Falls ausnahmsweise ein Fahrerwechsel nötig war, musst du auch die Tageszeilen ausfüllen (wegen Rückverfolgung Bussen etc.).

7. Kommunikation

Kommuniziere immer offen, direkt und vor allem ehrlich. Dies stärkt deine Glaubwürdigkeit und Autorität als TC. Mache deinen MA klar, dass dir Ehrlichkeit fundamental wichtig ist. Nur wenn man sich in einer Gruppe gegenseitig vertraut, kann eine gute Team entstehen. Als TC übernimmst du Verantwortung und stellst dich bei Problemen stets vor das Team. Du stehst deinen MA immer mit einem offenen Ohr zur Seite und traust dich, Probleme anzusprechen und Kritik zu äußern, wenn sie angebracht ist.

Lob und Kritik

Lobe deine MA regelmässig, wenn sie sich verbessern, und bedanke dich bei ihnen für ihren Einsatz. Zeige ihnen so deine Wertschätzung, gerne auch vor allen anderen Teammitgliedern. Anders verhält es sich bei Kritik, die am besten unter vier Augen geäußert werden soll. Versuche immer konstruktiv zu bleiben und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Nicht immer ist ein Feedback angebracht. Wichtig ist, dass die Zahlen vom Team regelmässig kommuniziert werden.

Einzelgespräche

Vor allem bei neuen MA, aber auch bei alten Hasen solltest du das Gespräch suchen. Neben der Leistung steht hier das persönliche Wohlbefinden der MA im Vordergrund. Hole dir zudem Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge zu deiner Arbeit als TC ein.

Visitenkarte

Du und deine MA sind vor der Türe, in den Pausen, gegenüber der Vermieterschaft und wann immer sonst man euch mit der Organisation in Verbindung bringen kann, als deren «Visitenkarte» unterwegs. Ihr vertretet das SRK, Pro Natura, den WWF, die Stiftung Kinderdorf Pestalozzi oder MSF und trägt damit auch ein hohes Mass an Verantwortung. Mach deinem Team unmissverständlich klar, dass du kein Verhalten duldest, welches den Ruf der Organisation in irgendeiner Form beeinträchtigen kann.

Umgang mit Ablehnung

Wenn man als Botschafter unterwegs ist, muss man auch in schwierigen Situationen einen kühlen Kopf bewahren. So etwa, wenn man auf Leute trifft, die unangemessen auf unseren Besuch reagieren, weil man sie

etwa auf dem falschen Fuss erwischt. Man kann sich höflich verabschieden und soll sich nicht auf unnötige Diskussionen einlassen. Wir verhalten uns jederzeit korrekt und wahren den Anstand.

Erfolglose MA

Wenn absehbar wird, dass ein neuer MA die Minimalziele für die Probezeit bei Weitem nicht erreichen wird, solltest du möglichst bald das Gespräch unter vier Augen suchen. Frage deinen MA zuerst, ob ihm der Job gefällt und wie er seine Zukunft sieht. Die meisten MA werden von sich aus den Wunsch äussern, lieber nicht mehr weiterzuarbeiten, oder sie merken im Gespräch, dass es wenig Sinn macht, weiterzumachen. Falls der MA aber weiterhin motiviert ist und du Potential siehst, kannst du ihn weiter unterstützen, damit der MA den Job doch noch packt. Verbessern sich seine Leistungen nicht wie gewünscht, so entscheidet ihr euch, am besten gemeinsam, den Arbeitseinsatz zu beenden. Falls du in einer solchen Situation Unterstützung benötigst, kannst du dich gerne an deinen Coach wenden.

Beendigung der Zusammenarbeit mit MA

Im Falle von wiederholtem bzw. schwerem Fehlverhalten oder andauernd ungenügender Leistung eines MA, ist es deine Aufgabe als TC, die Zusammenarbeit mit dem betreffenden MA vorzeitig zu beenden. Nach Rücksprache mit dem Büro führst du ein Einzelgespräch mit dem MA. Du übernimmst Verantwortung für den Entscheid und kommunizierst diesen möglichst transparent, fair und respektvoll. Du begründest den Entscheid verständlich und gibst dem betreffenden MA die Möglichkeit, Fragen zu stellen und Feedback zu geben. Du drückst deine Wertschätzung für erfolgte Bemühungen des MA aus und vermeidest eine Kränkungen des MA. Nach dem Einzelgespräch erfolgt in jedem Fall eine sofortige Beendigung der Arbeitsleistung.

Probleme unter MA

Als TC versuchst du, ein gutes Teamklima zu erzeugen. Falls trotzdem Probleme zwischen deinen MA auftreten, ist es deine Aufgabe als TC, zwischen den Parteien zu vermitteln. Am besten bittest du alle involvierten Personen zu einem Gespräch und versuchst, gemeinsam mit ihnen eine Lösung zu finden. Erst wenn dies nicht möglich ist, kannst du das Büro miteinbeziehen und so eine Lösung suchen.

8. Motivation

Eine deiner wichtigsten Aufgaben als TC besteht darin, dein Team zu motivieren. Es gibt viele Gründe, weshalb die MA in deinem Team bei Wesser und Partner arbeiten. Einige möchten etwas bewirken, sich selbst weiterentwickeln und neue Erfahrungen sammeln. Anderen geht es in erster Linie ums Geldverdienen. Lerne deine MA kennen und finde heraus, was sie antreibt und anspricht. Passe deine Motivationsstrategien entsprechend an. Beachte die folgenden Punkte, wenn du mit deinem Team Bestleistungen erreichen willst:

Vorbildfunktion

Deine Einstellung, dein Verhalten und auch deine Leistungen werden immer einen wesentlichen Einfluss auf deine MA haben. Sei dir dessen stets bewusst, und zeige deinem Team, was möglich ist.

Teamklima

Die besten Wochenresultate entstehen, wenn das ganze Team Spass hat und Vollgas geben will. Versuche optimale Rahmenbedingungen zu schaffen, damit sich jeder im Team wohlfühlt. Wer sich im Team gut aufgehoben fühlt, ist authentisch und motiviert und hat in der Regel auch Erfolg im Job.

Feedback

Gib deinen MA regelmässig konstruktives Feedback. Zeig ihnen, dass sie dir persönlich wichtig sind, du bei Fragen jederzeit für sie da bist und sie unterstützt, damit sie noch erfolgreicher/besser werden.

Ziele setzen

Vereinbare mit deinem Team Wochenziele und nutze allenfalls den WhatsApp-Chat für Countdowns. Zusätzlich kannst du mit einzelnen MA Tages- oder Halbtagesziele vereinbaren (eventuell auch mit kleiner Belohnung). Achte unbedingt darauf, dass sich nie ein MA durch Ziele unter Druck gesetzt fühlt.

Selbstvertrauen

Nur wer an sich glaubt, kann seine Ziele erreichen. Erinnere deine MA an gute vergangene Leistungen und stärke ihr Selbstvertrauen. Was einmal erreicht wurde, kann immer wieder geschafft werden.

Nutzen für die Organisation

Zeige deinen MA anhand von Beispielen, was eure Organisation dank eurer Teamleistung alles bewirken kann. Nutze hierfür den Impact-Rechner oder die Projektlisten. So kannst du dem Team vorrechnen, was mit eurer Wochenleistung alles möglich gemacht wird.

Lohnsystem

Erkläre deinen MA unser Lohnsystem und rechnen mit ihnen ihre Verdienstmöglichkeiten durch.