

ap personal

Inh. Aira Puidokaite

ap personal Leitfaden



• Auf der Spannriede 1a • D-30419 Hannover • Tel.: +49 (0) 511. 6429279 •
• Fax: +49 (0) 511. 6429280 • E-Mail: jobs@ap-personal.de •
• Internet: www.ap-personal.de •

Inhaltsverzeichnis

- 1. Unternehmensphilosophie (S. 3)**
- 2. Wie läuft eine Auftragsbuchung bei uns ab? (S. 3)**
- 3. Äußeres Erscheinungsbild (S. 4)**
- 4. Ablauf einer Veranstaltung (S. 5)**
- 5. Sicherheitsvorkehrungen (S. 5)**
- 6. Spielregeln- Damit jede Veranstaltung ein voller Erfolg wird. (S. 6-8)**
 - 6.1. Pünktlichkeit (S. 6)
 - 6.2. Kommunikation (S. 6)
 - 6.3. Verpflegung (S. 6)
 - 6.4. Professionelles Verhalten (S. 6)
 - 6.5. Kollegialität (S. 7)
 - 6.6. Einsätze mit einer Cheffhostess (S. 7)
 - 6.7. Einsätze ohne Cheffhostess (S. 7)
 - 6.8. Do's & Don'ts (S. 7)
 - 6.9. Abrechnung (S. 7)
 - 6.10. Praktische Tipps (S. 8)
- 7. Gastro Training (S. 8-9)**
 - 7.1. Service (S. 8)
 - 7.2. So viel wird eingeschickt (S.8)
 - 7.3. Tragen der Teller (S. 9)
- 8. Messepläne (S. 10-13)**
 - 8.1. Messeplan Hannover (S.10)
 - 8.2. Messeplan Düsseldorf (S. 11)
 - 8.3. Messeplan Nürnberg (S. 12)
 - 8.4. Messeplan München (S. 13)
 - 8.4. Messeplan Stuttgart (S.13)

Unser Team heißt Sie herzlich willkommen.

1. Unternehmensphilosophie

- Wir sind ein Dienstleistungsvermittler in den Bereichen Veranstaltungsservice für Messen und Kongresse, private Veranstaltungen sowie Abwicklung von Promotionaktionen.
- Anspruch und Perfektion sind für uns der Schlüssel zu Ihrem und unserem Erfolg.
- Die Mitarbeiter/-innen sind unser wichtigste Kapital. Das Unternehmen kann lediglich dann erfolgreich sein, wenn alle Mitarbeiter/-innen den Gedanken der Kundenorientierung leben.
- In allen angebotenen gastronomischen Dienstleistungen sind höchste Qualität, bestes Service und hundertprozentige Kundenorientierung anzustreben.

2. Wie läuft eine Auftragsbuchung bei uns ab?

- Sie bewerben sich bei uns über die verschiedenen Jobportale für die inserierten Jobs.
- Anbei senden Sie uns einen vollständig ausgefüllten Bewerbungsbogen(den Sie auf unserer Homepage finden), in dem Sie sich selbst präsentieren und wir so Auskunft über Ihre Sprachkenntnisse und Erfahrungen bekommen. Zudem senden Sie uns bitte drei Fotos zu, welche von guter Qualität und möglichst keine Urlaubsfotos sein sollten. Mindestens eins dieser Fotos sollte ein Ganzkörperfoto sein.
- Sollten Sie als eventuelle/r Mitarbeiter/in für einen Auftrag für uns infrage kommen, werden wir uns telefonisch bei ihnen melden.
- Wird sich der Kunde dann letztendlich für Sie entscheiden, werden wir Ihnen einen entsprechenden Vertrag, mit allen für Sie wichtigen Informationen und detaillierten Angaben über die Veranstaltung, zusenden.
- Das Erhalten Ihres Vertrages bestätigen Sie uns dann bitte umgehend schriftlich oder per Fax bzw. E-Mail.
- Um auch später eine korrekte Abrechnung durchführen zu können, benötigen wir außerdem noch eine Kopie Ihres Personalausweises, Ihrer Studentenbescheinigung sowie Ihres Sozialversicherungsausweises. Des Weiteren wird eine Zusammenarbeit mit uns nur durch eine Lohnsteuerkarte möglich sein, deshalb bitten wir Sie uns auch diese schnellst möglich zukommen zu lassen.

3. Äußeres Erscheinungsbild

Damen:

- Gepflegte Frisur (im Service, Haare zusammengebunden oder Hocksteckfrisur).
- Haarsträhnen dürfen nicht in das Gesicht hängen.
- Typgerechtes Make-Up, Nagellack (French Manicure).
- Achtung: Messelicht schluckt Farbe und lässt schnell blaß aussehen.
- Dezentere Schmuck und Uhr.
- Schuhe: Klassische Pumps (keine Turnschuhe, keine Sandalen, keine Plateau-Schuhe, keine Boots, keine Riemchenschuhe).
- Klassische Ballerina oder Collegeschuhe zum Wechseln.
- Bitte nur geputzte Schuhe tragen.
- Gepflegte und saubere Hände.
- Strumpfhose ohne Löcher oder Laufmaschen. Farben: Amber oder Bronze.
- Sauberes, gebügeltes „ap- Halstuch“. Sie dürfen das Halstuch nur in lauwarmem Wasser von Hand ausspülen und nicht mit Waschmaschine waschen.
- Schwarzer oder dunkelblauer Rockanzug, schwarzes Hemd. Ohne Blumen, Streifen etc.



Herren:

- Gepflegter Haarschnitt (keine Beatle Haarschnitte), frische Rasur.
- Gepflegte und saubere Hände.
- Keine Ohrringe.
- Klassische Anzugschuhe (Bsp.: Budapester, Collegeschuhe, keine Turnschuhe, keine Boots).
 - Auf der Spannriede 1a ▪ D-30419 Hannover ▪ Tel.: +49 (0) 511. 6429279 ▪
 - Fax: +49 (0) 511. 6429280 ▪ E-Mail: jobs@ap-personal.de ▪
 - Internet:www.ap-personal.de ▪

Allgemein: Bitte keine sichtbaren Pircings. Sichtbare Tattoos bitte überschminken.

Sollte Ihr äußeres Erscheinungsbild bzw. Ihre Uniform nicht den Vorgaben entsprechen (z.B. schmutzige Schuhe, Hände, kein Halstuch etc.) müssen Sie die Mängel vor Dienstbeginn beheben.

4. Ablauf einer Veranstaltung

- Sie treffen am Veranstaltungsort zu den von „ap personal“ angegebenen Zeiten ein.
- Sie melden sich beim Verantwortlichen. Von ihm erhalten Sie konkrete Arbeitseinweisungen.
- Wenn Sie Veranstaltung verlassen, tragen Sie in der Tätigkeitsnachweiß die exakte Uhrzeit Ihres Arbeitseinsatzes.



5. Sicherheitshinweise für Hostessen

- Jeder Arbeitnehmer ist verpflichtet, die ihm zumutbare erste Hilfeleistung zu erbringen.
- Es sind Geräte zu benutzen, die durch das vorschriftsmäßige Siegel gekennzeichnet sind.
- Bei Umgang mit Leitern sollte grundsätzlich Vorsicht geboten sein. Vor allem besteht Gefahr bei der Benutzung von Leitern, wenn der Mitarbeiter Absatzschuhe trägt.
- Vorsicht ist geboten beim Umgang mit scharfen Messern und Scheren.
- Vorsicht im Umgang mit heißen Getränken und beim Bedienen eines Herdes.
- Kaputte Gläser bitte sofort entsorgen um die Gefahr des Schneidens zu unterbinden
- Glasscherben bitte sofort zusammenfegen und entsorgen.
- Nahrungsmittel bzw. Flüssigkeit nur in Originalbehälter füllen.
- Auf dem Boden liegende Kabel müssen so angebracht sein, dass die Gefahr des Stolperns vermieden wird. Bitte beim Tragen von Absatzschuhen besonders auf ausgelegte Kabel achten.
- Auf Gläserspülbürsten niemals dreckige Gläser stecken lassen. Verletzungsgefahr!
- Stehleitern mit Spreizsicherung nur bis zur drittletzten stufe betreten, allgemein nicht als Anlegeleiter verwenden.
- Bei Arbeiten an einem Infocounter ist auf eine Gesundheitsbewusste Haltung zu achten.
- Tablets sollten immer sauber sein und möglichst mit einer Rutschunterlage ausgestattet sein.
- Mülleimer müssen geleert werden.
- Begrüßen sie jeden Kunden, der an Ihrem Stand Interesse auf Ihre Produkte signalisiert.



- Ort eines Erste- Hilfe Kastens ist zu erfragen.
- Aneignung der Maßnahmen der Ersten Hilfe im Falle eines Unfalls.

• Auf der Spannriede 1a • D-30419 Hannover • Tel.: +49 (0) 511. 6429279 •
• Fax: +49 (0) 511. 6429280 • E-Mail: jobs@ap-personal.de •
• Internet:www.ap-personal.de •



- Erfahren, wo die Notausgänge sind.
- Jeder Arbeitnehmer ist verpflichtet Informationen über Fluchtwege und Feuerlöscher einzuholen.



- Elektrische Anlagen dürfen nur von befugten und beauftragten Personen bedient werden.
- Kein Risiko im Umgang mit elektrischem Strom eingehen.
-

6. Spielregeln- Damit jede Veranstaltung ein voller Erfolg wird!

6. (1) Pünktlichkeit

Jede unentschuldigte Verspätung wird nicht geduldet. Besser 15 Min. vor Einsatzbeginn eintreffen, als zu spät.

- Vermeidet Stress.
- Wichtig in puncto Kollegialität und Teamgeist: Bei Zuspätkommen müssen andere Kollegen die Arbeit übernehmen.
- Ausreden wie: „...Stau...“, „...der Zug kam zu spät...“, „...kein Parkplatz gefunden...“ **akzeptieren wir nicht!** Pünktlichkeit ist uns äußerst wichtig!
- Bitte vorher sich informieren: Wie lange dauert Anfahrt/Anreise zur Messe/Veranstaltungsort?
- Welche S-/U-Bahnlinie? Wo steige ich um?
- Bei Krankheit während des Einsatzes sofort Cheffhostess und „ap personal“ benachrichtigen.
- Jede Verspätung hat einen Lohnabzug in Höhe von 10,00 €.
- 15 min. vor dem Arbeitsbeginn, tel. Anmeldung unter: 01794801855

6. (2) Kommunikation

- Freundlichkeit, Höflichkeit und Aufmerksamkeit sowie offenes Ohr für die Wünsche der Gäste und Kunden.
- Sie sind der erste Eindruck, den der Kunde an einem Messestand bekommt. Bitte verhalten Sie sich also sehr zuvorkommend, da der erste Eindruck am Meisten zählt und man keine zweite Chance bekommt diesen zu verändern.
- Statt „Nein“, „gibt es nicht“ folgende Redewendungen benutzen: „...kleinen Moment bitte, ich frage nach...“, „leider nicht möglich, aber gerne...“ (Alternative aufzeigen).

6. (3) Verpflegung

- Die Speisen und Getränke werden oft zur Verfügung gestellt.
- Rauchen, trinken, essen, schminken vor dem Kunden ist nicht erlaubt. Dafür gibt es Pausenräume.

6. (4) Professionelles Verhalten

- Auf der Spannriede 1a • D-30419 Hannover • Tel.: +49 (0) 511. 6429279 •
- Fax: +49 (0) 511. 6429280 • E-Mail: jobs@ap-personal.de •
- Internet: www.ap-personal.de •

- Es ist verboten, Andenken oder Autogramme einzuholen und zu fotografieren.
- Unprofessionelles Verhalten jeder Art während der Veranstaltung zieht disziplinarische Konsequenzen bis hin zur Entlassung nach sich.

6. (5) Kollegialität

- Kollegialität ist die Grundlage für gute Teamarbeit.

6. (6) Einsätze mit Cheffhostess

- Die Cheffhostess ist direkter Ansprechpartner bei Einsätzen.
- Bei Kummer, Wünschen oder Anregungen und der Abstimmung bei laufenden Einsätzen ist einzig und allein die Cheffhostess zu kontaktieren. **NIEMALS** der Kunde.
- Bei evtl. Problemen mit der Cheffhostess direkt an die Agentur wenden, **NIEMALS** an den Kunden.
- Die Cheffhostess führt Ihre Tätigkeitsnachweise. Deshalb, bei der Cheffhostess persönlich anmelden und abends persönlich abmelden.
- Positionstausch und Pauseneinteilung nur nach Absprache mit der Cheffhostess.

6. (7) Einsätze ohne Cheffhostess:

- Bei Kummer, Wünsche oder Anregungen, Abstimmung bei laufenden Einsätzen direkt an die Agentur wenden, **NIEMALS** an den Kunden.
- Du selbst führst die Tätigkeitsnachweise und lässt den/die Kunden/Standleitung täglich unterschreiben. Deshalb bei der Standleitung persönlich anmelden und abends persönlich abmelden.
- Positionstausch und Pauseneinteilung nur nach Absprache mit der Standleitung.

6. (8) Do's & Don'ts

- Kaugummi kauen und Bonbons lutschen während des Einsatzes verboten.
- Alkohol ist im Einsatz absolut untersagt.
- Im Einsatz sind alle Handys ausgeschaltet. Außer das der Cheffhostess.
- Korrekte körperliche Haltung: Gerade stehen, nicht an der Wand anlehnen, den Kopf leicht nach oben gehoben und die Schulter zurück.
- Sie halten sich bzw. lehnen sich nie an Tisch, Sessel oder Wand. Die Arme verschränken Sie nicht vor Ihrem Körper.
- Sie sitzen nie vor den Kunden.
- Freundlichkeit, Höflichkeit sowie permanente Ansprechbarkeit sind oberstes Gebot.
- Keine „flapsigen“ Antworten, keine Umgangston (Vermeidung von: Nö, Tschüss, Keine Ahnung etc...)
- Jeglicher Diebstahl wird sowohl mit fristloser Entlassung als auch mit einer polizeilichen Anzeige geahndet.

6. (9) Auszahlung

• Auf der Spannriede 1a • D-30419 Hannover • Tel.: +49 (0) 511. 6429279 •
 • Fax: +49 (0) 511. 6429280 • E-Mail: jobs@ap-personal.de •
 • Internet:www.ap-personal.de •

- Zur Berechnung der gearbeiteten Stunden dient die Anwesenheitsliste. Bitte lassen Sie den Ansprechpartner unterschreiben.
- Tätigkeitsnachweis bis einen Tag später per Fax oder E-Mail an uns, Agentur, zusenden.
- Geldüberweisung: am Ende des auf die Tätigkeit folgenden Monats. Nur möglich, wenn folgende Unterlagen bei uns vorliegen: Tätigkeitsnachweis, Sozialversicherungsnummer, Stammdatenblatt, Studentenausweis, Personalausweis in Kopie und Ihre **LOHNSTEUERKARTE**.
- Sie erhalten Ihre Unterlagen spätestens zwei Wochen nach der Abrechnung zurück.

6. (10) Praktische Tipps:

- Immer Ersatzstrümpfe dabei haben.
- Schuhe zum Wechseln in verschiedenen Absatzhöhen.
- Eisgel, Fußspray und Pflaster für die Füße.

7. Gastro Training in Stichworten

7. (1) Service:

- Das Tablett in der linken Hand vor dem Körper tragen. (Nie ohne Tablett servieren!)
- Immer saubere Lappen/Geschirrhandtücher benutzen.
- „Gast sichtbares“ immer sauber halten.
- Arbeitsplatz sowie der Tresen des Standes müssen sauber und aufgeräumt sein.
- Spülmaschinen sollten grundsätzlich ausgeräumt werden, wenn das Geschirr sauber ist.
- Zucker, Salz- und Pfefferstreuer sowie Milchkännchen sind immer aufzufüllen.
- Dreieckiges Geschirr sollte sofort nach Verlassen des Tisches abgeräumt werden.
- Es ist dafür zu sorgen, dass im Kühlschrank immer genug gekühlte Getränke vorhanden sind.
- Essbares nicht direkt in die Hand nehmen; sondern mit Löffel bzw. Serviette. Auch bei Snacks am Stand auf einen Löffel in der Schale achten.
- Tische einheitlich eindecken (Aschenbecher, Zucker, Milch und Gepäck verteilen). Wenn etwas leer ist, bitte auffüllen.
- Bitte kontrollieren Sie jedes einzelne Glas. Angeschlagene Gläser werden in die Bruchkiste gegeben. Bitte verwenden nur saubere, nicht angeschlagene Teller.
- Sie kennen alle Getränke und alle Speisen, die bei der Veranstaltung serviert werden. Sie bieten Getränke aktiv an.
- Sie halten Tablett sauber.
- Sie servieren immer mit einem Lächeln.
- Immer saubere Aschenbecher verwenden. Nach einer Zigarette wird der Aschenbecher sofort ausgewechselt.
- Sie sollen verhindern, dass die Asche beim Wegziehen des Aschenbechers „herumfliegt“ und so auf Speisen und Getränke fällt. Sie stülpen einen sauberen Aschenbecher wie ein Deckel auf den vollen Aschenbecher und heben beide langsam vom Tisch oder Stehpult weg. Ersetzen Sie den vollen Aschenbecher durch den sauberen.
- Zum Essen wird der Aschenbecher sofort abgeräumt.

• Auf der Spannriede 1a • D-30419 Hannover • Tel.: +49 (0) 511. 6429279 •
 • Fax: +49 (0) 511. 6429280 • E-Mail: jobs@ap-personal.de •
 • Internet: www.ap-personal.de •

- Gläser niemals am oberen Glasrand anfassen, sondern am unteren Teil des Glases.
- Die Tische immer sauber halten.
- Die Bestecke werden in der Serviette eingerollt.
- Snacks sind immer aufzufüllen.

7. (2) So viel wird eingeschenkt:

- Rotwein wird bis zur Hälfte des Glases eingeschenkt.
- Weißwein und alkoholfreie Getränke sowie Proseccogläser werden zu zwei Drittel voll eingeschenkt.
- Bier mit Schaumkrone servieren.

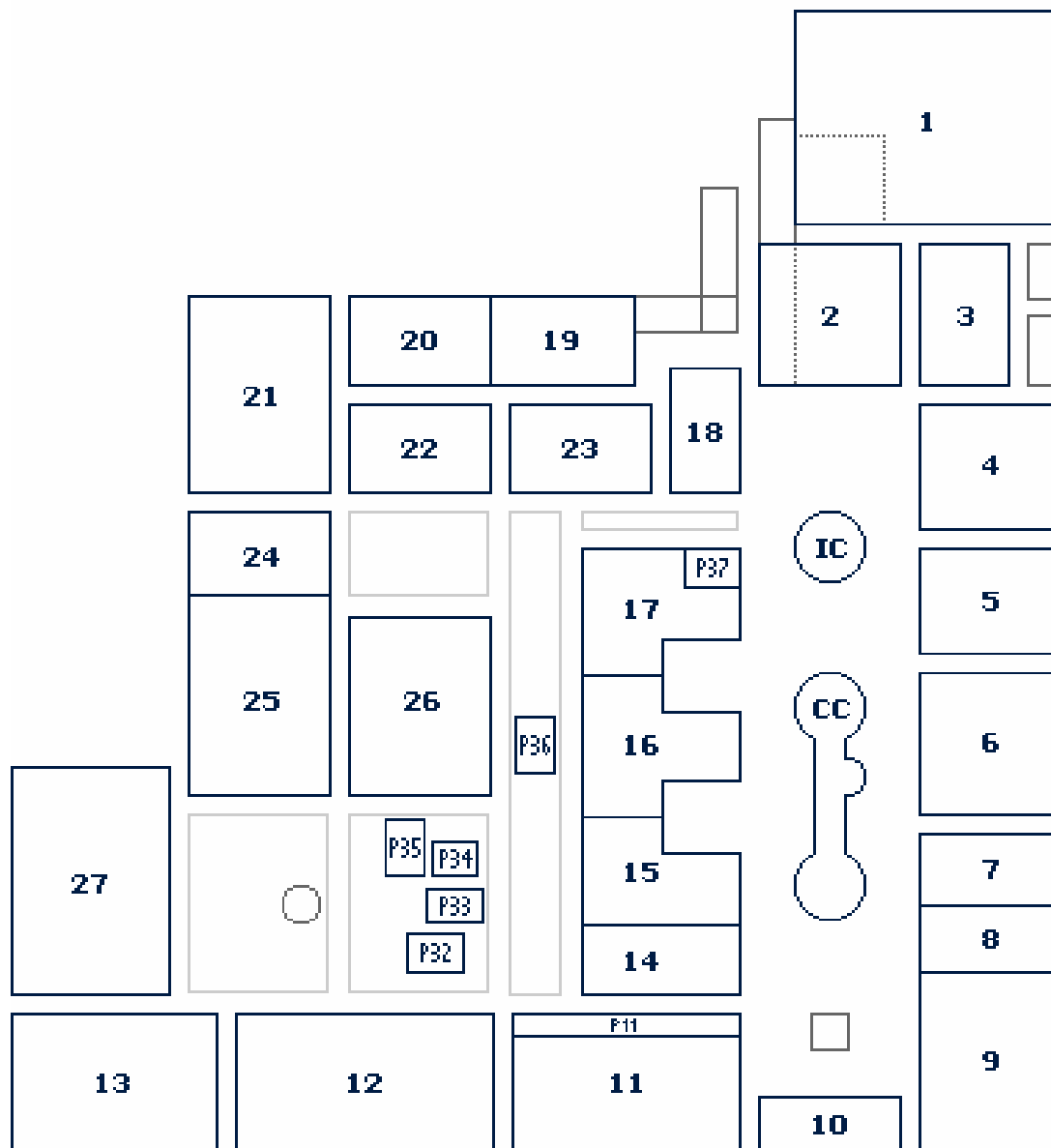
7. (3) Das Auftragen der Teller

- Ein Stoss Teller wird mit beiden Händen getragen
- Ein Teller:
Der Teller wird zwischen Daumen, Zeigefinger und den übrigen Fingern gehalten. Dabei liegt der Daumen links angewinkelt auf dem Rand des Tellers und ragt nicht etwa in den Teller hinein.
- Zwei Teller mit Untergriff:
Der erste Teller wird wie oben mit Daumen und Zeigefinger gehalten. Der zweite Teller wird unter dem ersten Teller bis an den Zeigefinger herangeschoben, wobei die restlichen Finger fächerartig gespreizt werden und so den zweiten Teller stützen.
- Zwei Teller mit Obergriff.
Der erste Teller wird wieder mit Daumen und Zeigefinger gehalten. Dann wird die Hand leicht einwärts gedreht und der zweite Teller so aufgesetzt, dass er auf dem Handballen, dem Unterarm und dem kleinen Finger aufliegt.

Wir erhoffen uns eine gute und gewinnbringende Zusammenarbeit mit Ihnen. Bei Fragen oder Problemen können Sie uns jeder Zeit anrufen.

8. Messepläne

8. (1) Messeplan Hannover



8. (2) Messeplan Düsseldorf



- Auf der Spannriede 1a • D-30419 Hannover • Tel.: +49 (0) 511. 6429279 •
- Fax: +49 (0) 511. 6429280 • E-Mail: jobs@ap-personal.de •
- Internet:www.ap-personal.de •

8. (4) Messeplan München



8. (5) Messeplan Stuttgart

- Auf der Spannriede 1a • D-30419 Hannover • Tel.: +49 (0) 511. 6429279 •
- Fax: +49 (0) 511. 6429280 • E-Mail: jobs@ap-personal.de •
- Internet:www.ap-personal.de •

