



BILDUNG | FORMATION | BIEL | BIENNE

# Dienstleistungsgrundsätze Principes des services internes





## Ziel

Wir, die Mitarbeitenden des Bereichs Dienstleistungen, haben diese Grundhaltung zusammen erarbeitet. Sie gibt uns einen einheitlichen Rahmen für unsere täglichen Aufgaben. Sie drückt aus,

- welche gemeinsame Haltung wir unserer Arbeit gegenüber haben,
- wie wir uns gegenüber Kunden, Lernenden, Lehrpersonen und Referenten verhalten,
- wie wir unsere Zusammenarbeit sehen und was für uns wichtig ist.

Im Rahmen der jährlichen Internen Fortbildungstage im Frühling überarbeiten wir unsere Grundhaltung und entwickeln sie weiter.



## But

Nous, les collaborateurs/-trices des services internes, avons élaboré cette philosophie ensemble. Elle nous donne un cadre homogène pour nos tâches quotidiennes. Elle définit,

- quelle attitude commune nous adoptons à l'égard de notre travail,
- comment nous nous comportons vis-à-vis des client-e-s, des apprenti-e-s, des enseignant-e-s et des intervenant-e-s,
- comment nous envisageons notre collaboration et ce qui est important pour nous.

Dans le cadre des journées annuelles de formation continue interne du printemps, nous retravaillons notre philosophie et continuons à la développer.



## Dienstleistungsgedanke

### Unsere Grundhaltung...

Unsere Kunden, unsere Lernenden sowie unsere Lehrpersonen und Referenten sind uns wichtig. Wir arbeiten bedürfnis- und dienstleistungsorientiert. Qualität ist uns ein Anliegen.

### Und deren konkrete Auswirkungen

Alle können mit ihren Anliegen zu uns kommen. Wir nehmen uns die nötige Zeit dafür. Benötigt ein Anliegen mehr Zeit, vereinbaren wir einen Termin. Wir nehmen die Person und ihre Anliegen ernst.

Wir empfangen alle Personen wohlwollend und mit einem Lächeln. In allen Situationen bleiben wir freundlich. Genauso erwarten wir von unseren Kunden und Lernenden ein respektvolles Verhalten.

Die Öffnungs- und Präsenzzeiten richten wir nach den häufigsten Bedürfnissen der Kunden, Lernenden, Lehrpersonen und Referenten und nach unseren personellen Ressourcen.

E-Mails und Telefonanrufe an Kunden, Lehrpersonen und Referenten werden innert nützlicher Frist beantwortet.

Wichtige Dokumente überprüfen wir nach dem Vier-Augen-Prinzip. Dokumente werden in sauberer Darstellung, fehlerfrei und gemäss unseren Dokumentvorgaben verschickt.



## Concept des services internes

### Notre philosophie...

Nos client-e-s, nos apprenti-e-s, comme nos enseignant-e-s et intervenant-e-s sont importants pour nous. Notre travail est orienté vers les besoins et les prestations de services. La qualité est notre préoccupation.

### Et ses implications concrètes

Tous peuvent nous faire part de leurs préoccupations. Nous prenons le temps nécessaire pour les considérer. Si une préoccupation nécessite plus de temps, nous convenons d'un rendez-vous. Nous prenons la personne et ses préoccupations au sérieux.

Nous accueillons les personnes avec le sourire et bienveillance. La politesse est de rigueur dans n'importe quelle situation. De même, nous attendons un comportement respectueux de la part de nos client-e-s et nos apprenti-e-s.

Les heures d'ouverture et de présence sont adaptées en fonction des besoins les plus fréquents des client-e-s, des apprenti-e-s, des enseignant-e-s et des intervenant-e-s, et en fonction de nos ressources personnelles.

Les e-mails et les appels téléphoniques aux client-e-s, aux enseignant-e-s et intervenant-e-s seront faits dans un délai raisonnable.

Nous utilisons le double contrôle pour vérifier les documents importants. Les documents envoyés seront présentés proprement, sans faute et selon nos directives.



Unsere Arbeiten richten sich nach den Bedürfnissen unserer Kunden, Lernenden und Lehrpersonen. Spezialwünschen kommen wir entgegen, wenn der Aufwand verhältnismässig ist. Bei Ausnahmesituationen entscheiden wir gemeinsam mit den Vorgesetzten über das Machbare.

Wir nehmen uns die Zeit, eine Arbeit korrekt zu Ende zu bringen.

Wir dokumentieren die Arbeitsprozesse. Es werden Kontrollmechanismen eingebaut, die ein möglichst fehlerfreies Ergebnis gewährleisten.

Wir nehmen die Ergebnisse von Evaluationen und generellen Rückmeldungen auf. Sie dienen als Grundlage für unsere Weiterentwicklung.

Wir vertreten die BFB positiv. Besonders in schwierigen Situationen mit Kunden bleiben wir der BFB gegenüber loyal und suchen nach konstruktiven Lösungen.



Nos tâches répondent aux besoins de nos client-e-s, de nos apprenti-e-s et de nos enseignant-e-s. Nous prenons les vœux spéciaux en considération, dans la mesure de nos moyens. En cas de situations particulières, nous décidons ensemble avec les supérieur-e-s de la faisabilité.

Nous prenons le temps de finir correctement un travail.

Nous documentons les processus de travail. Des mécanismes de contrôles seront créés, assurant un résultat si possible sans erreur.

Nous prenons les résultats des évaluations et les réactions de tous genres en considération. Ils servent de base pour notre formation continue.

Nous représentons la BFB de manière positive. En particulier dans les situations difficiles avec des client-e-s, nous restons loyaux/-ales à la BFB et cherchons des solutions constructives.



## Teamgedanke

### Unsere Grundhaltung...

Wir sind ein Team, arbeiten über alle Abteilungen zusammen, helfen und respektieren einander. Wir sind engagiert und motiviert.

### Und ihre konkreten Auswirkungen...

Wir pflegen einen offenen, ehrlichen Umgang und geben zeitnahe und situationsgerechte Rückmeldungen.

Wir nutzen unsere Stärken und akzeptieren unsere Schwächen.

Wir gewinnen an Effizienz, indem wir unser Wissen teilen.

Wir schätzen die Arbeit der anderen und vertrauen einander.

Wir tragen die Entscheidungen der Vorgesetzten mit und zählen auf ihre Unterstützung.

Konstruktive Kritik nehmen wir an. Wir lernen aus unseren Fehlern.

Wir sind kompromissbereit und gehen aufeinander ein.

Wir geniessen unbeschwerte Momente miteinander.



## Concept d'équipe

### Notre philosophie ...

Nous formons une équipe, travaillons ensemble entre tous les départements, nous nous aidons et nous respectons. Nous sommes engagés et motivés.

### Et ses implications concrètes...

Nous cultivons un abord ouvert, sincère et donnons des réponses à temps et à bon escient.

Nous utilisons nos points forts et acceptons nos points faibles.

Nous partageons nos connaissances et travaillons ainsi efficacement.

Nous gagnons en efficacité en partageant nos connaissances.

Nous estimons le travail des autres et nous nous faisons confiance.

Nous assumons les décisions des supérieur-e-s et comptons sur leur soutien.

Les critiques constructives sont acceptées. Nous apprenons de nos erreurs.

Nous sommes prêt-e-s à faire des compromis et nous sommes à l'écoute des autres.

Nous apprécions les bons moments ensemble.