



***JOBPROFIL  
KURSPLANUNG &  
ADMINISTRATION &  
BETREUUNG DER KUNDEN***

**LORDZ GMBH  
DANCE ACADEMY**  
RAPPERSWILERSTRASSE 4  
8620 WETZIKON

044 932 23 26  
INFO@LORDZ.CH  
WWW.LORDZ.CH

Wir freuen uns, Dich als Mitarbeiter in der Lordz Dance Academy mit dabei zu haben.  
Im Folgenden findest Du das Jobprofil welchen du durchlesen und unterzeichnen musst und uns ein Exemplar retournieren.

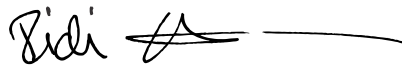
Solltest Du Fragen haben, helfen wir Dir gerne weiter.

Der der Einfachheit halber wird auf die weibliche Form verzichtet. Selbstverständlich sind damit auch die weiblichen Personen gemeint.

Mit tänzerischen Grüßen



Philippe Dick



Richi Neuhaus

## **GL**

### **Strategien / Marketing**

Taktik:

- Richtigkeit der Zielgruppe überprüfen und absegnen.
- Produkte wie Klassen, Kurse, Crews, Events, Workshop, Ausbildungen etc. werden durch die GL unterstützt, wenn diese bei den Verantwortlichen benötigt wird.

### **Angestellte & Lehrer/innen**

Chancen:

- Offenheit und Ehrlichkeit gegenüber sämtlichem Team.
- Wertschätzung durch Geburtstagskarte mit persönlichem Gespräch abgeben.
- Beobachten des Unterrichts und anschliessendem konstruktivem Feedback.
- Beim ersten Mal das Personal richtig instruieren und die Strukturen und Infrastruktur erklären.

### **Administration Kurse / Klassen**

Unterstützung, wenn die Klassen/Kursen nicht laufen anbieten durch ein Gespräch mit dem Lehrer/in.

### **Empfang**

Kundenpflege:

- Die neuen Schüler/innen werden durch den Empfang eingeführt und dem Lehrer/in mitgeteilt. Es wird anschliessend ein Feedback Formular ausgefüllt, welches vom Lehrer eingesehen werden kann.

## **Arbeitspensum**

**40% - 16.4 h / Woche**

## **Lordz Empfang – erlaubte Kommunikationswege**

- Telefonbeantworter
- Verpasste Anrufe
- E-Mail
- Post
- Lordz Welante Erinnerungen
- Microsoft Planer Aufgabenliste
- Outlook Kalender
- Whiteboard
- Whats up nur für Lordz Geschäftsspezifische Angelegenheiten
- Alg. Social Media nur für Lordz Geschäftsspezifische Angelegenheiten

<b>Administrative Tätigkeiten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Briefkasten leeren und weiterleiten bei Ankunft</li> </ul>
<p>Emails bearbeiten innerhalb zwei Wochentage muss geantwortet werden, erledigte Mails ablegen im passenden Ordner</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurs und Klassen Korrespondenz:</li> <li>- Probelektion / Beratung / Anmeldung / Abmeldung / Kündigung / Abwesenheit / finanzielle Reduktionen</li> <li>- Privatlektionen</li> <li>- Kunden anschreiben</li> <li>- Reklamationen</li> <li>- Mails weiterleiten direkt an GL oder Marketing, wenn sie direkt betroffen sind</li> </ul>
<p>Telefonbeantworter &amp; Rückruf verpasste Anrufe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonate direkt beantworten</li> <li>- Rückruf am gleichen oder nächsten Wochentag</li> </ul>
<p>Bearbeitung von Spezialfällen innerhalb einer Woche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenreklamationen</li> <li>- Atzeugnisse</li> <li>- Marschbefehle</li> </ul>
<p>Planungen / Kurswesen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kursplanung gemäss Prozessdefinition</li> <li>- Neuanmeldungen bearbeiten</li> <li>- Upgrades</li> <li>- Abmeldungen</li> <li>- Abo-Stops</li> <li>- Kursplanung (Wetzikon, Kulturpark, Wald etc.)</li> <li>- Einzellektionen verbuchen</li> <li>- Probelektionen verbuchen und erfassen bei Anwesenheit</li> <li>- Abo-Verlängerungen</li> <li>- Folgeklassen eröffnen (Bsp. Kurse)</li> <li>- Direkte Info an Nathalie Jost (VHS) betreffend Planung Kulturpark</li> <li>- Kursplanung nach Nachfrage der Kunden</li> <li>- Neue Innovative Kurse eröffnen</li> <li>- Direkte Kommunikation mit den Lehrpersonen</li> </ul>
<p>Inkasso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechnungen wöchentlich immer Dienstag spätestens am Donnerstag stellen</li> <li>- Mahnwesen wöchentlich immer Dienstag spätestens am Donnerstag stellen</li> <li>- Kunden direkt vor Ort aufmerksam machen, das Abo noch nicht bezahlt ist.</li> <li>- Sieht auch der Lehrer anhand der Anwesenheitskontrolle via Mobile.</li> </ul>
<p>Kunden direkt am Schalter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direkte Beratung</li> <li>- Kassenvorgänge</li> <li>- Zahlungen von Rechnungen, Kioskartikel, Zahlung mit Bar, Geschenkgutschein oder Karte</li> </ul>
<p>Team-Meeting</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitzungsprotokoll, schreiben bearbeiten und weiterleiten</li> </ul>
<p>Kursleiter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stv. Suche (nachdem der Lehrer keinen Erfolg hatte)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- STV. Einträge in Welante eintragen</li> <li>- Direkte Infos an den Lehrer per Telefon, SMS, Whatsapp oder Facebook Messenger</li> </ul>
<p>Monatliche Lohnauswertung Kursleiter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausdruck monatliche Lohnauswertung der Kursleiter</li> <li>- Kontrolling</li> <li>- Weiterleiten an Philippe</li> <li>- Workshop Events etc. Infos an Richi</li> </ul>
<p>Zeiterfassung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Führen der Zeiterfassung Abgabe Ende Monat an die Buchhaltung</li> </ul>
<p>Brieftextvorlagen an Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mailings</li> <li>- Kundeninfo</li> <li>- etc</li> </ul>
<p>Kleine Küche sauber halten Kühlschrank am Donnerstag kontrollieren, leeren</p>