

**Nach dem
Onboarding ist
vor dem Start...**



Inhalt

Checkliste.....	2
my-vpa Community Statement	4
my-vpa Community Rules	5
Dein Kundenstamm	6
Deine Kundenaufgaben.....	7
Der Aufgabenchat.....	8
Prüfung der Aufgabe.....	8
Deadlines.....	9
Zeitaufzeichnung / Budget	9
Zwischenergebnisse und Übergabe der Aufgabe.....	10
Aufgaben, die Du nicht erledigen kannst.....	10
Kundenaufträge Ja/Nein	10
Wie es weitergeht.....	11
Anhang.....	11

Checkliste

Das wichtigste für Dich noch einmal zusammengefasst.

- Die FAQs wurden gefunden und durchgelesen
<https://www.my-vpa.com/faq-vpas/> (Passwort: myvpaisgreat)
- Die my-vpa App ist komplett eingerichtet:
 - Aktuelle Zeitplanung und mögliche Abwesenheiten
 - Profil und Kompetenzen sind komplett
 - Deine Rechnungsdaten hinterlegt (Mein Konto / Einstellungen / Rechnungsdaten)
- Der Emailaccount ist eingerichtet und Testmail versendet worden recruiting@my-vpa.com
- Der Skypeaccount ist eingerichtet. Über den Skypeaccount kannst Du auch telefonieren. **Gehe hierzu auf Hans zu, wenn Dein Konto aufgeladen werden soll.** Ruft Dich ein Kunde zurück, erhältst Du von uns eine Nachricht.
- Der OwnCloud Desktop Client ist auf deinem Rechner installiert (<https://owncloud.com/de/download/>)
- Die TOM verinnerlicht https://app.my-vpa.com/files/TOM_VPA.pdf und die Regeln für deinen PC und dein Smartphone umgesetzt



Geschafft.

Es ist alles eingerichtet. Du hast nun einen Einblick in unser System bekommen, my-vpa ein Stück besser kennengelernt und kannst nun starten.

Da es am Anfang sehr viele Informationen sind, haben wir das Wichtigste für den Start hier und in den FAQs noch einmal für Dich zusammengefasst.

Noch ein paar Worte zu uns:

my-vpa wurde 2010 unter dem Namen „mein-virtuellerassistent“ gegründet. Damals waren wir Pioniere im jungen Markt der virtuellen Assistenz. Jetzt heißen wir my-vpa und sind Marktführer für deutschsprachige, hochqualitative Virtuelle Persönliche Assistenz. my-vpa umfasst mehr als 50 Virtuelle Persönliche Assistenten (VPAs), die für ihre Kunden neben dem klassischen Büromanagement vielfältige Aufgaben als persönlicher Sekretär erledigen. Aktuell können unsere Kunden Aufgaben in mehr als 40 Kompetenzfeldern delegieren. Tendenz steigend. Wer sich dahinter versteckt und wer unsere Kunden sind - das kannst Du am Besten hier nachlesen: Was sollte ich über my-vpa wissen? / <https://www.my-vpa.com/faq-vpas/>

Der große Vorteil als Teammitglied von my-vpa ist es, keine Akquise betreiben zu müssen und demnach viel Zeit zu sparen und seine Nerven zu schonen. Zudem fallen Anfahrtswege und Beratungsgespräche weg. Anhand deines Kompetenzprofils und eines Gespräches mit dem Kunden, übernehmen WIR alles für Dich.

Wir bauen zusammen mit Dir einen eigenen Kundenstamm auf. Hier geht es darum, dass DU den Kunden allumfassend betreust und nicht nur einzelne Aufgaben abarbeitest. Unsere jahrelange Erfahrung ist in Form von Tipps und Features in die Webapp geflossen und steht Dir nun somit als Arbeitstool zur Verfügung.

Wir freuen uns sehr auf die Zusammenarbeit mit Dir!

my-vpa Community Statement

my-vpa Community
Statement

Wir haben eine klare Vision,
eine zielbewusste Mission
und Werte, die wir miteinander
und mit unseren Kunden leben.

 **UNSERE VISION**

Wir sind die nächste Generation von Büroassistenten, die weltweit größte Community talentierter VPAs, die Büroaufgaben unabhängig von Zeit, Ort und Volumen erledigt.

 **UNSERE MISSION**

Wir schenken unseren Kunden Zeit und unterstützen sie mit Leidenschaft. Das machen wir virtuell und genießen so die Freiheit, Job und Lebensmodell zu vereinbaren.

 **UNSERE WERTE****Wir leben Kundenservice**

Wir sind Dienstleister aus Leidenschaft. Qualität hat für uns höchste Priorität.

Wir stehen nicht still

Wir leben Innovation und entwickeln uns persönlich stetig weiter.

Wir lernen aus Fehlern

Nur wer Fehler macht, entwickelt sich weiter. Wir gehen offen damit um und finden Lösungen, um diese in Zukunft zu vermeiden. Kreativität braucht Mut.

Wir sind füreinander da

Des einen Schwäche, ist des anderen Stärke. Wir unterstützen einander.

Wir sind Diversität

Wir sprechen viele Sprachen und sind über den ganzen Globus verteilt. Wir schätzen die Einzigartigkeit jedes einzelnen und sehen sie als unsere grösste Chance.

Wir sind Naturverbunden

Wir arbeiten virtuell und versuchen Emissionen aufs Minimum zu reduzieren.

my-vpa Community Rules

1. Kommunikation

Kommunikation ist das A und O bei unserer Arbeit. Wir sind eine Community und kommunizieren miteinander sowie mit den Kunden freundlich, respektvoll und zeitnah (siehe Rule 2: Reaktionszeiten). In der Community duzen wir uns.

Du ze Deine Kunden nicht aktiv, sondern gehe auf den Wunsch des Kunden ein. Sei dabei auch nicht zu förmlich. Spreche einen Kunden, den Du noch nicht kennst gerne mit «Hallo Herr/Frau» an und orientiere Dich danach am Kunden.

Kommuniziere immer freundlich und proaktiv, auch dann, wenn etwas nicht so läuft wie geplant oder ein Kunde sich beschwert.

Kommt es zu einer Beschwerde, reagiere schnell und behandle die Beschwerde mit Priorität. Wende Dich bei einer Beschwerde immer an mich mit Vorschlägen zur Lösung, gemeinsam finden wir den besten Weg.

Hat ein Kunde Fragen zu Vertragsinhalten, verweise ihn bitte immer an my-vpa. Tausche Dich nicht direkt mit dem Kunden über vertragliche Inhalte wie z. B. dem Honorar aus. Informiere mich immer, sollte ein Kunde dazu Fragen haben.

2. Reaktionszeiten

Da unsere Kunden keinen direkten, persönlichen Kontakt zu uns haben, ist es umso wichtiger schnell zu reagieren. Damit die Zusammenarbeit klappt und der Kunde zeitnah eine Antwort auf seine Anfrage erhält, haben wir Reaktionszeiten definiert.

Reagiere auf alle Anfragen die von Montag bis Freitag, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen, von 24:00 bis 14:00 Uhr eintreffen am gleichen Arbeitstag bis spätestens 18 Uhr und auf Anfragen die von 14:01 bis 23:59 Uhr eintreffen bis spätestens 12 Uhr am nächsten Arbeitstag. Die Reaktionszeiten sind Maximalwerte. Je schneller Du reagierst, desto besser für die Zusammenarbeit.

Diese Reaktionszeiten beziehen sich sowohl auf den Kunden als auch auf den Kontakt innerhalb der Community.

3. Kundenbetreuung

Ohne Kunden keine Aufträge. Unsere Kunden liegen uns am Herzen und Ihre Betreuung nehmen wir ernst. Kunden zu betreuen bedeutet nicht nur Aufgaben zu erledigen. Es bedeutet, den Kunden umfänglich zu betreuen.

Sei für die Kunden, die Du betreust, stets erreichbar und informiere diese über geplante Abwesenheiten oder Krankheit. Hast Du länger nichts mehr von ihnen gehört, gehe proaktiv auf diese zu. Versuche in Kontakt zu bleiben und die Zusammenarbeit lebendig zu halten.

4. Deadlines

Wir nehmen die Deadlines unserer Kunden ernst, denn oftmals sind unsere Ergebnisse nur ein Teilbeitrag zum gesamten Prozess eines Kunden. Neben der Kundenzufriedenheit hat der Kunde bei Nichteinhaltung der Deadline das Anrecht auf eine Totalerstattung der Arbeitszeit, da die Deadline Bestandteil des Einzelvertrags ist, der mit der Annahme der Aufgabe eingegangen wurde.

Gehe die Aufgabe umgehend an und nicht erst kurz vor Abgabetermin. Beachte, dass bei der Bearbeitung eines Auftrags immer wieder Nachfragen notwendig sein können. Ist es absehbar, dass Du die Deadline nicht einhalten kannst, dann gehe über den Aufgabenchat schnellstmöglich - und nicht am Tag der Abgabe- auf den Kunden zu.

Eine Verlängerung kann nur mit Zustimmung des Kunden erfolgen.

5. Qualität

Wir sind stolz auf unsere Arbeit und auf die Ergebnisse, die wir dem Kunden übergeben.

Lies Dir die Aufgaben immer ganz genau durch. Gehe bei Fragen direkt auf den Kunden zu, um Missverständnisse zu vermeiden und lade die Dokumente, an denen Du arbeitest, direkt hoch. So kann Dein Kunde auch Deine Zwischenergebnisse einsehen.

6. Abwesenheiten

Du bist krank oder möchtest in den Urlaub? Kein Problem. Wir springen für einander ein und stellen sicher, dass Dein Kunde jederzeit weiter betreut wird und Du danach nahtlos mit ihm weiterarbeiten kannst.

Erfasse in der Zeitplanung Urlaub oder Krankheit immer dann, wenn Du die Reaktionszeiten nicht einhalten und die Kundenaufgaben nicht erledigen kannst. Informiere die Kunden bei Abwesenheiten länger als zwei Tage so früh wie möglich zusätzlich per E-Mail und biete Ihnen eine Vertretung für die Zeit an. Du findest dafür in den FAQs eine entsprechende Vorlage.

Informiere mich aktiv über die Abwesenheit und ob ein Kunde einen Backup für die Zeit benötigt, oder nicht. Plane dabei auch immer Zeit für eine Übergabe/Einarbeitung ein.

7. Zeitaufzeichnung

Unsere Kunden stellen in der Regel die Aufgabe selber ein und schätzen die Bearbeitungsdauer. Oftmals ist zu Beginn der Aufgabe nicht abschließend bekannt, wie viel Budget wirklich für die vollständige Bearbeitung benötigt wird. Daher gehen wir mit den Aufgaben unserer Kunden offen und transparent um. Wir treten mit unseren Kunden in den Dialog, wenn Aufgaben länger dauern und informieren diese, über den aktuellen Stand. Das gibt unseren Kunden ein gutes Gefühl für ihre Aufträge.

Erledige jede Aufgabe in der tatsächlich benötigten Zeit. Dazu gehört auch das Einarbeiten in einen Auftrag, die Besprechung einer Aufgabe oder auftragsbezogene Kommunikation mit dem Kunden. Brauchst Du für die Bearbeitung einer Aufgabe weniger Zeit, als vom Kunden zur Verfügung gestellt, ist das positiv und schafft Vertrauen. Ist es absehbar, dass Dir das Budget nicht ausreicht, dann gehe über den Aufgabenchat schnellstmöglich - und nicht erst, wenn das Budget komplett aufgebraucht ist - auf den Kunden zu und begründe, weshalb bzw. wofür Du das zusätzliche Budget benötigst. Sollte es bei der Bearbeitung einer Aufgabe mal zu einer Puntktlung bzgl. des Budgets kommen, liegt es evtl. daran, dass Du länger gearbeitet hast, als Budget vorhanden war. Mach denn Kunden darauf aufmerksam (z. B. weil Du die letzten 5 Minuten für die Aufgabenübergabe auf Dich nimmst).

Kommt es zu einem Problem mit der Zeitaufzeichnung, sende mir den Auftrag inkl. Angabe über Datum und Dauer per E-Mail an das Sammelpostfach franziska@my-vpa.com.

8. Vollmacht

Unsere Kunden betrauen uns oft auch mit sehr verantwortungsvollen Aufgaben. Bei Aufträgen bei denen wir für den Kunden etwas unterzeichnen, kaufen oder bei Rechtsgeschäften unterstützen sollen, sichern uns mit einer Vollmacht oder einem Haftungsausschluss ab.

Bei Aufgaben, bei denen Du etwas für den Kunden unterschreiben oder kaufen sollst, benötigst Du eine schriftliche Vollmacht. Gib Dir Dein Kunde also Daten für z. B. sein Paypal, Amazon, Online-Banking oder Kreditkarten Konto, muss Dich Dein Kunde bevollmächtigen. Bei einem einmaligen Auftrag, reicht eine Freigabe über den Aufgabenchat. Komme bei regelmäßigen Aufträgen wie z. B. Reisebuchungen auf mich zu. Wir haben juristisch geprüfte Vorlagen und erstellen eine entsprechende Vollmacht zusammen mit dem Kunden. Sichere Dich also selber ab, da Du ohne entsprechende Vollmacht selber haftest.

9. Wochenendzuschlag

Wir sind für unsere Kunden von Montag bis Freitag erreichbar und erledigen in dieser Zeit ihre Aufträge. Wünscht ein Kunde explizit, dass ein Auftrag auch am Wochenende oder an einem bundeseinheitlichen Feiertag erledigt wird, fällt dafür der doppelte Stundenansatz an.

Wenn Dich also Dein Kunde bittet eine Aufgabe am Wochenende oder an einem bundeseinheitlichen Feiertag zu erledigen, benötigst Du eine schriftliche Kundenfreigabe. Beispiel: „Ich möchte, dass Sie die Aufgabe xyz am Wochenende zum doppelten Stundensatz erledigen.“ Damit der doppelte Stundensatz im Nachgang gebucht werden kann, sende mir den Auftrag inkl. Freigabe und Angabe über Datum und Dauer der jeweiligen Arbeitszeit per E-Mail an das Sammelpostfach franziska@my-vpa.com.

Du kannst natürlich auch immer freiwillig am Wochenende zum normalen Stundensatz arbeiten. Dann ist Deinerseits bzw. auf Kundenseite keine weitere Aktion notwendig.

10. Eigenwerbung

Wir betreuen als my-vpa Community die Kunden von my-vpa.

Gehe keine direkte Zusammenarbeit mit den Kunden von my-vpa ein. Sollte Dich ein Kunde auf eine direkte Zusammenarbeit ansprechen, weise ihn darauf hin, dass dies grundsätzlich gegen eine Auslöse möglich ist und dass sich auf Wunsch gerne jemand von my-vpa mit ihm diesbezüglich in Verbindung setzt. Diese Regelung gilt auch für den Zeitraum von 12 Monaten nach Beendigung der Zusammenarbeit. Informiere mich bitte immer darüber, unabhängig ob der Kunde das wünscht oder nicht.

Sehe bitte in Deinem Profil als auch in Gesprächen mit den Kunden von Eigenwerbung ab. Alle Leistungen, die über my-vpa angeboten werden, sind auch entsprechend abzuwickeln. Ein externes Geschäftsverhältnis ist ein Vertragsbruch und wird auch als solcher behandelt.

Dein Kundenstamm

Direkt am Anfang wirst Du von uns eigene Kunden erhalten.

- Diese Kunden weisen wir Dir anhand deines Profils zu.
- Ist es ein Neukunde, erhältst Du von uns wertvolle Tipps für den Start, welche in dem Notizzettel VPA-Kundenakte hinterlegt sind.
- Im Dashboard findest Du die Kunden, wo Handlungsbedarf besteht bzw. aktuelle Aufgaben bestehen.
- Unter „Meine Kunden“ siehst Du alle deine Kunden.
- DU betreust diesen Kunden und baust diesen auf. Du bearbeitest nicht nur einzelne Aufträge.
- Hilfst Du in Projekten aus, bist Du als *Teamassistent (kurz TA)* oder *persönlicher Assistent (kurz PA)* eingetragen. Du musst Dich dann nicht um den Kunden komplett kümmern – das macht dann der jeweilige Assistent.



Aktive Kunden: sind die Kunden, die aktuell Aufträge für Dich haben.

- Bleibe mit diesen in Kontakt und versuche Dir regelmäßige Aufgaben zu sichern.
- Übernimmst Du einen aktiven Kunden von einem anderen VPA, dann stelle Dich bitte kurz beim Kunden vor und schau was in der Vergangenheit gemacht wurde.
- Erreichst Du den Kunden nicht, halte dies im Notizzettel VPA Kundenakte fest

- Halte alles Wichtige im Notizzettel VPA-Kundenakte fest, damit eine Kundenhistorie geschaffen wird.

Inaktive Kunden: sind Kunden, die in den letzten 10 Wochen keine Aufgabe mehr für Dich hatten.

- Hier kannst Du entscheiden, ob Du den Kunden selber reaktivieren möchtest (und erhältst bei Erfolg 30 Minuten gutgeschrieben von my-vpa) oder es dem Reaktivierungsteam überlässt. Möchtest Du selber reaktivieren, dann komme auf mich zu.

Neukunden: haben meist das 5-Stunden-Schnupperpaket erworben und möchten die Zusammenarbeit testen.

- Du erhältst von uns wertvolle Tipps für den Start, welche in dem Notizzettel VPA-Kundenakte hinterlegt sind.

Nachbucher: sind Kunden mit einem Zeitkonto unter 2 Stunden und das verfügbare Zeitbudget weniger als 1 Stunde.

- Hier geht eine automatische Nachricht an den Kunden raus, der Ihn auf darauf aufmerksam macht, dass sein Zeitkonto fast aufgebraucht ist. Weise Ihn aber selber gerne in einer Kommunikation, die Du ohnehin mit dem Kunden hast, darauf hin. Halte hier in den Notizen fest, wann Du diesbezüglich mit dem Kunden Kontakt hattest, oder geplant hast.

Versuche anhand unserer Tipps diesen Kundenstamm sowie die Aufgaben auszubauen und Dir somit eine langfristige Zusammenarbeit zu sichern. Wir stehen Dir natürlich bei Fragen zur Verfügung. Im Notizzettel VPA-Kundenakte zum Kunden hältst Du fest, ob Du diesen erreicht hast und auch wenn du diesen nicht erreichst. Diese Info ist für uns wichtig – kommst Du nicht weiter, werden wir ggf. noch mal versuchen den Kunden zu kontaktieren. Zudem fällt es uns leichter zu sehen, Dir einen neuen Kunden zu geben.

Deine Kundenaufgaben

Um Dir passende Kunden und Aufgaben zuweisen zu können, bitten wir Dich

- dein Profil immer aktuell zu halten und
- deine Zeitplanung auszufüllen,
- anzugeben, ob Du neue Kunden möchtest und/oder
- ob Du noch Kapazität für einzelne Aufgaben hast.



Neben der Angabe, dass Du noch Zeit hast, neue Kunden zu übernehmen – hast Du auch die Möglichkeit, einzelne Aufgaben von anderen VPAs zu bearbeiten. Dies bietet sich z. B. an, wenn man einen gut laufenden Kundenstamm hat, aber aktuell noch freie Zeit zur Verfügung. Oder evtl. wartest Du auf einen neuen Auftrag und kannst eine Aufgabe dazwischenschieben.

Der Aufgabenchat

Im Aufgabenchat erfolgt die Erstellung einer neuen Aufgabe durch Dich oder Deinen Kunden über ein Autochat-System, d. h. Deinem Kunden bzw. Dir werden beim Einstellen einer Aufgabe verschiedene Fragen gestellt: Was soll wie erledigt werden, bis wann, in welcher Zeit, usw. Sobald alle Fragen beantwortet sind, erhältst du die Aufgabe auch wie bisher zur Akzeptierung vorgelegt. In diesem Aufgabenchat kannst du dann gleich mit Kunden über die Aufgabe weiterkommunizieren.

Im Aufgabenchat kannst du wie bei anderen Messenger-Diensten auch, Textnachrichten, Sprachnachrichten, Fotos, Dokumente usw. posten. Zudem kannst Du nicht vom System automatisch markierte Nachrichten taggen. Der Aufgabenchat hat also viel mehr Funktionen wie der Einzelchat und ist zudem auch Multiuser fähig, d. h. alle User die an einer Aufgabe arbeiten, können sich im Aufgabenchat über die Aufgabe austauschen.

Benutze also den Aufgabenchat für alle Kommunikationen die eine bestimmte Aufgabe betreffen und den Einzelchat für alle Kommunikationen, die unabhängig von einer Aufgabe sind.

WICHTIG: Alle Dokumente -auch Zwischenergebnisse- sind hochzuladen.

Prüfung der Aufgabe

Wenn Du eine Aufgabe von einem Kunden erhältst, dann prüfe diese vorab sorgfältig innerhalb der Reaktionszeit. Denn der Kunde erhält eine automatische Nachricht von Dir innerhalb des Aufgabenchats, dass Du Dich innerhalb einer gewissen Zeit meldest.

Geschafft! Die Aufgabe „TEST“ ist nun in gespeichert, ich werde diese schnellstmöglich aber spätestens bis xx. xx 2018, xx:00 Uhr prüfen und dich über den Bearbeitungsfortschritt informieren. Bei Fragen, melde ich mich in diesem Aufgabenchat. Gerne kannst du mir hier auch weitere Chats zu dieser Aufgabe senden. Nochmals vielen Dank für die Aufgabe und schöne Grüße!

Prüfe:

- Schaffst Du die Deadline? Wenn nicht, frage nach ob die Deadline verlängert werden kann und gib an, bis wann Du die Aufgabe erledigen könntest.
- Hast Du die Kompetenzen dafür? Wenn nein – dann siehe „[Aufgaben, die Du nicht erledigen kannst](#)“
- Verstehst Du die Aufgabe? In der Aufgabe sollte immer beschrieben sein was zu erledigen ist und wie es zu erledigen ist. Wenn nein – dann kläre offene Fragen mit deinem Kunden über den Aufgabenchat
- Wenn alles ok ist:
dann kannst Du die Aufgabe annehmen und starten.
- Wenn nicht alles verständlich ist,
dann gehe im Aufgabenchat innerhalb der Reaktionszeit auf den Kunden zu. Falls Du mit dem Kunden telefonierst, halte am besten noch einmal alles kurz im Aufgabenchat fest. Zum Beispiel: „Wie eben miteinander besprochen, ...etc.“

- Aufgaben im Status „Aufladen“
Befindet sich eine Aufgabe aufgrund fehlenden Budgets des Kunden im Status „Aufladen“, weise Deinen Kunden darauf hin, dass Du mit der Bearbeitung des Auftrags erst starten kannst, sobald er Budget nachgebucht hat. Halte dies im Aufgabenchat fest.

Deadlines

Die vereinbarten **Deadlines** mit den Kunden zu einer Aufgabe sind verpflichtend und für die Zusammenarbeit extrem wichtig. Neben der Kundenzufriedenheit gibt es noch einen anderen Grund.

Hältst Du die Deadline nicht ein, kann der Kunde eine Totalerstattung verlangen. Die Deadline stellt mit der Annahme der Aufgabe einen Vertrag dar.

Kannst Du eine Deadline trotzdem nicht einhalten, gehe wie folgt vor:

- gehe frühzeitig im Aufgabenchats auf den Kunden zu und schildre ihm kurz Deine Situation so, dass es für alle nachvollziehbar ist.
- Wenn Dir nur noch wenig Zeit bleibt, empfiehlt sich dringend ein Telefonat:
- Wenn Du deinen Kunden nicht erreichst, dann halte im Aufgabenchat z. B. fest: „Hallo Herr / Frau xx, leider habe ich Sie nicht erreicht. Ich möchte gerne mit Ihnen über die vereinbarte Deadline sprechen. Ich kann diese leider nicht halten. Können wir dazu kurz telefonieren?“ Vorteil für Dich: der Kunde sieht, dass Du versucht hast ihn zu erreichen.
- Wenn Du deinen Kunden erreichst, dann halte doch kurz im Aufgabenchat fest: „wie tel. vereinbart, ändere ich die Deadline auf den xx.xx.xxxx“. Vorteil für Dich: für beide Seiten ist klar ersichtlich, was vereinbart wurde.
- Hast Du dem Kunden ein Zwischenergebnis übergeben oder hast Rückfragen zum Auftrag und wartest auf Rückmeldung vom Kunden, übergib ihm die Aufgabe. Dann kann der Kunde reagieren und Dir die Aufgabe zur Weiterbearbeitung mit einer neuen Deadline zurückgeben.

Generell gilt:

- Erst mit Zustimmung des Kunden kann die Deadline verschoben werden
- Starte rechtzeitig, damit du nicht im kurz vor Ende der Deadline dem Kunden sagen musst, dass die Aufgabe nicht rechtzeitig fertig wird.

Zeitaufzeichnung / Budget

Zeichne die Zeit immer dann auf, wenn Du an einer Aufgabe für den Kunden arbeitest und stoppe die Aufzeichnung mindestens einmal täglich. Gehe wie folgt vor:

- Gehe auf den Kunden frühzeitig zu, solltest Du feststellen, dass das vorgegebene Budget nicht ausreicht und warte damit nicht, bis kein Budget mehr da ist.
- Solltest Du mehr Budget benötigen, begründe weshalb bzw. wofür Du das zusätzliche Budget benötigst. Formuliere es für den Kunden nachvollziehbar.
- Sollte es doch mal zu einer Punktlandung kommen, liegt es eher daran, dass Du länger gearbeitet hast, als Budget vorhanden war. Mach auch das für den Kunden nachvollziehbar (z. B. weil Du die letzten 5 Minuten für die Aufgabenübergabe auf Dich nimmst).

Kommuniziere auf jeden Fall immer transparent mit dem Kunden, was in der von ihm zur Verfügung gestellten Zeit gemacht wird bzw. was noch geplant ist. Das schafft Vertrauen in die Zusammenarbeit. Zu einer Aufgabe gehört auch das Einarbeiten in einen Auftrag, die Besprechung einer Aufgabe oder auftragsbezogene Kommunikation mit dem Kunden.

Zwischenergebnisse und Übergabe der Aufgabe

Bei grösseren Aufgaben und ganz generell bei Aufgaben, die Du das erste Mal für einen Kunden erledigst, arbeite immer mit Zwischenergebnissen. Gehe dabei wie folgt vor:

- Arbeite eine gewisse Zeit an dem Auftrag. Überlege Dir davor, wie viel und was das Zwischenergebnis beinhalten soll.
- Stelle das Zwischenergebnis dem Kunden im Aufgabenchat zur Verfügung. Schreibe genau, was Du gemacht hast, wie Du vorgegangen bist und was das Zwischenergebnis umfasst (und ggf. noch nicht). Reflektiere ggf. auch, ob das zur Verfügung stehende Budget reicht und ob die Deadline reichen wird. Stelle bei Bedarf Rückfragen.
- Hole Dir das Feedback vom Kunden ein und arbeite danach weiter. Das gibt Dir Sicherheit bei der Bearbeitung der Aufgabe und Vertrauen auf Kundenseite, dass das Ergebnis den Erwartungen entsprechen wird.
- Bevor Du ein Ergebnis übergibst, stelle sicher, dass es inhaltlich den Anforderungen des Kunden entspricht. Mache den Kunden Abweichungen aktiv aufmerksam und erkläre sie.

Kontrolliere bei Deinen Ergebnissen und generell Deiner Kommunikation die Rechtschreibung. Wir können Dir dafür folgendes Tool empfehlen: <https://languagetool.org/> Die bieten kostenlos ein Add-on für den Browser an, der auch Einzelchat/Aufgabenchat/E-Mails auf Rechtschreibung prüft.

Aufgaben, die Du nicht erledigen kannst

Deine Kunden haben evtl. einmal Aufgaben, die Du selber nicht erledigen kannst. Dann kannst Du die Aufgabe weitergeben. Umso schneller umso besser – dann haben andere VPAs im Team die Chance, den Auftrag zu übernehmen.

Bevor Du dies tust,

- kläre bitte so gut es geht, was der Kunde wünscht & teile dem Kunden mit, dass Du diese Aufgabe nicht selber erledigen kannst,
- gehe bei einer knappen Deadline auf den Kunden zu,
- teile uns kurz mit, warum Du die Aufgabe nicht erledigen kannst. Wir berücksichtigen dies dann bei der nächsten Aufgabenverteilung.

Nimmst Du wahr, dass der Umfang der Aufgaben eines Kunden zunehmen, gehe bitte auf uns zu. Wir können Dir einen anderen VPA zur Seite stellen oder Dich beim Projektmanagement unterstützen.

Kundenaufträge Ja/Nein

In deiner Zeitplanung kannst Du ab sofort angeben, ob Du neue Kunden haben möchtest und / oder auch einzelne Aufträge von anderen VPAs. Das hat den enormen Vorteil, dass Du noch einzelne Aufgaben annehmen kannst, wenn Du noch

etwas Puffer hast. Bitte pflege die Zeitplanung und dein Profil – anhand dieser Angaben werden wir Dir ohne Nachfrage Kunden & Aufgaben zuweisen.

Wie es weitergeht

Anhand deiner Kompetenzangaben, deiner Zeitplanung und der Angabe, ob Du Kunden und Aufgaben möchtest, werden wir Dir ab sofort Kunden geben. Die ersten 12 Wochen werden wir Dich eng begleiten und Dich unterstützen. Gehe bei Fragen zu Aufgaben, Kunden und Bearbeitungen immer gerne auf Franziska und Isabel zu. Zudem wird Susanne immer mal wieder auf Dich zukommen, um mit Dir den aktuellen Stand zu besprechen.

Anhang

Anhang als PDF: der Aufgabenchat

Anhang: Vorlage Abwesenheits-Email Urlaub

Bitte informiere Deine Kunden möglichst frühzeitig über Deinen Urlaub. Bitte hierfür alle Kunden in **bcc** und Anne-Sophie in **cc** setzen, danke :-)

Betreff: Urlaub

Liebe Kunden,

hiermit möchte Sie informieren, dass ich mich vom XX.XX.XX bis einschließlich XX.XX.XX im Urlaub befinde und nicht erreichbar/schwer (bitte auswählen) erreichbar sein werde.

Gerne dürfen Sie mir Aufgaben bereits vorher zukommen lassen, falls sich dies für Sie planen lässt. Ansonsten kann ich nach meinem Urlaub vermehrt Zeit für Sie einplanen und nacharbeiten.

Falls Sie für diese Zeit eine Vertretung wünschen, teilen Sie mir dies bitte umgehend mit, sodass ich die Zeit nutzen kann um eine Vertretung einarbeiten zu können.

Falls während meiner Abwesenheit dringende Aufgaben anfallen sollten, steht Ihnen mein Teamlead Frau Anne-Sophie Herzog unter anne-sophie.herzog@my-vpa.com selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Herzliche Grüße und vielen Dank für Ihr Verständnis