



Branche: Augenoptik | **Leistungsprofil:** Anpassung und Verkauf von Kontaktlinsen und Zubehör | **Beschäftigte:** 15

Avermann Contactlinsen – das ist ein Team aus KundenbetreuerInnen, Diplom IngenieurInnen, Bachelor- und MasterabsolventInnen des Studiengangs Augenoptik und Optometrie und HandwerksmeisterInnen. Die ExpertInnen des 15-köpfigen Teams bieten mit der Anpassung von Kontaktlinsen über Sitz- und Funktionskontrollen sowie die geeigneten Pflegeprodukte alles rund um die unsichtbare Sehhilfe an.

Zum Kundenkreis gehören alle, die besondere Wünsche an Kontaktlinsen haben: Gleitsichtlinsen, Nachtlinsen, Kontaktlinsen bei Augenkrankheiten oder nach Unfällen, zum Stoppen der Kurzsichtigkeit bei Teenagern, bei hohen Hornhautverkrümmungen, aber auch für Sport und Freizeit. Ob im Säuglings- oder Seniorenalter, hier werden alle mit individuell angepassten Linsen versorgt. In den 25 Jahren seit der Gründung verzeichnet Avermann Contactlinsen über 14 000 individuelle Beratungen.

Langjährige Kundenbindungen im Umkreis von bis zu 300 km sprechen für hohe Qualität und besondere Problemlösungen. Sogar eine Familie, die mittlerweile im Ausland lebt, reist jährlich zur Linsenkontrolle an.

PORTFOLIO

Neue KundInnen werden in einem ersten einstündigen Gespräch kostenfrei beraten. Hier wird besprochen, für welche Zwecke die Kontaktlinsen geeignet sein müssen und was zur Lebenssituation der Person passt, ob sie zum Beispiel acht Stunden am Computer sitzt, in einer staubigen Umgebung arbeitet oder häufig trockene Augen hat. Nicht nur zwischen weichen und formstabilen Linsen kann unterschieden werden.

Die Vorgeschichte und Wünsche der Fehlsichtigen werden ebenfalls im Beratungstermin besprochen. Selbstverständlich wird über das weitere Vorgehen, Zeitaufwand und Kosten informiert.

Beim Messtermin werden die Augen mit modernster Technik vermessen. Auf Basis dieser Untersuchungen werden das geeignete Linsenmaterial gewählt und die individuelle Kontaktlinsenform konstruiert.

Über geeignete Pflegeprodukte und die richtige Handhabung der Linsen wird nicht nur auf der Website des Dortmunder Betriebs informiert, das korrekte Ein- und Absetzen sowie ihre Pflege werden vor Ort mit den KundInnen besprochen und in einem separaten Raum in aller Ruhe geübt.

Abgerundet wird das Angebot durch die Empfehlung ausgewählter Pflegeprodukte, die auf den individuellen Tränenfilm und das Linsenmaterial sowie auf den Lebensrhythmus der KundInnen abgestimmt werden. Auch kann das erfahrene ExpertInnenteam auf Allergien eingehen. Kosmetika für empfindliche Augen runden das Angebot für ein unbeschwertes Sehen mit Kontaktlinsen ab.

Die anspruchsvollen und abwechslungsreichen Arbeitsaufgaben bei Avermann werden durch ein sehr gutes Arbeitsklima ergänzt. Die Geschäftsleitung hat ihre Belegschaft mit ihrer Begeisterung für ihre Produkte und die Herausforderungen des Auges angesteckt. Das Team brennt für seine Arbeit, weil es von ihrer Sinnhaftigkeit vollständig überzeugt ist.

NEW DEALS

Wertschätzung von allen für alle

Bei Avermann Contactlinsen herrscht eine familiäre Arbeitsatmosphäre, die von offener Kommunikation, Zusammenarbeit auf Augenhöhe und gegenseitiger Wertschätzung geprägt ist.

Wenn neue Mitarbeitende in den Betrieb einsteigen, ob am Empfang im Serviceteam oder als AnpasserIn, lernen sie immer die Arbeit beider Teams kennen. Dadurch wird sichergestellt, dass man die Notwendigkeit der guten Zusammenarbeit erkennt und die Tätigkeiten aller KollegInnen wertschätzt.

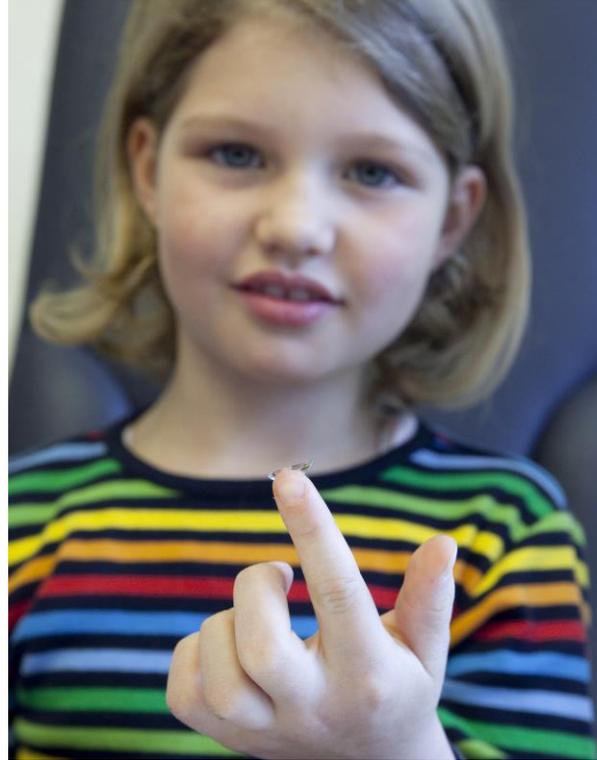
Die Teams unterstützen sich und können nur gemeinsam funktionieren. Auch die beiden GeschäftsführerInnen arbeiten als AnpasserInnen mit KundInnen, wenn sie gerade nicht mit administrativen Aufgaben beschäftigt sind. Dieses Verständnis als ein großes zusammenhängendes Team wird durch die Hospitationen sowie monatliche Besprechungen mit anschließendem Essen mit allen gefördert.

„Wir sprechen zwar von Anpasser- und Empfangsteam, verstehen uns aber als ein großes Team!“

Außerdem gibt es regelmäßige Besprechungen unter den AnpasserInnen und den Beschäftigten im Empfangsteam. Hier können alle ihre eigenen Tagesordnungspunkte und Ideen unterbringen. Neben Produktvorstellungen von Herstellern finden hier auch Berichte über besuchte Fortbildungen, neue Vorschläge seitens der Geschäftsführung oder der Mitarbeitenden Platz.

Bei Avermann verlassen sich alle aufeinander, man vertraut sich, Absprachen funktionieren gut – auch, wenn die Geschäftsführung beispielsweise mehrere Wochen in Urlaub ist. Das liegt sicher auch daran,

dass alle KollegInnen sich als ein großes Team begreifen und einen familiären Umgang untereinander pflegen.



Gewinnung motivierter Beschäftigter

Das Dortmunder Linseninstitut Avermann ist in einer speziellen Nische der Augenoptik tätig, sodass die Personalgewinnung sich nicht immer leicht gestaltet. Bisher konnten über Internetportale, durch Kontakte zur Agentur für Arbeit und persönliche Kontakte über Fortbildungen und Kongresse jedoch immer motivierte Menschen gefunden werden. Auch auf die mindestens zweimonatigen Pflichtpraktika von jährlich möglichst zwei Studierenden der Augenoptik / Optometrie folgten schon Festanstellungen.

Besonderen Wert bei BewerberInnen legt Avermann Contactlinsen darauf, dass sie motiviert und lernbereit sind, gern mit KundInnen arbeiten und ins Team

passen. BewerberInnen in der engeren Auswahl machen in der Regel ein Praktikum (AnpasserInnen) oder arbeiten mehrere Tage zur Probe (Empfang). Die Geschäftsführung entscheidet über die Einstellung nicht im Alleingang. Nur wenn das Team sich nach dem Kennenlernen einig ist, dass die Person gut zum Betrieb passt, wird eingestellt.

Um die neuen Mitarbeitenden erfolgreich fachlich wie betriebskulturell zu integrieren, wird mit einem Leitfaden gearbeitet, der in einer bestimmten Reihenfolge die Themen der ersten Wochen und Monate enthält, und dafür sorgt, dass an alles gedacht wird. Die Einarbeitung in das anspruchsvolle Feld erfolgt bei Avermann Contactlinsen ohne Druck, es wird sich immer ausreichend Zeit für Rückfragen und Erläuterungen genommen.

Über ein gelebtes PatInnensystem profitieren neue Angestellte von dem Wissen der erfahrenen Belegschaft und können bei Fragen und Schwierigkeiten nicht nur in den ersten Monaten auf eine feste Bezugsperson zurückgreifen.

Spezifisches Wissen über Kontaktlinsen, das nicht Bestandteil von Studiengängen oder bisherigen Ausbildungen ist, wird im Unternehmen während der Arbeit selbst vermittelt.

Zur Einarbeitungsphase zählt auch die Möglichkeit der neuen AnpasserInnen, in den ersten Wochen ihren KollegInnen sowie dem Empfangsteam über die Schultern zu schauen. Im Laufe der Zeit übernehmen sie immer mehr Aufgaben und Verantwortungen. Dabei bestimmen sie selbst das Tempo und können jederzeit zurückmelden, ob sie sich bereits ein neues Aufgabenfeld zutrauen.

„Wenn einem bei der Einarbeitung in neue Themen etwas zu schnell geht, wird das gehört und darauf eingegangen.“

Strukturierte Personalentwicklung

Mitarbeitende werden systematisch weiterentwickelt und gefördert – durch regelmäßige interne und externe Schulungen. Beschäftigte führen bspw. ihre KollegInnen in neue EDV-Programme ein oder zeigen ihnen bei der Arbeit mit KundInnen den Umgang mit bestimmten Augenerkrankungen. Sie können an Seminaren von Weiterbildungsträgern teilnehmen und für ganz bestimmte Themen werden externe ExpertInnen für einen Tag während der Arbeitszeit ins Haus eingeladen. Es wurden z. B. Beschäftigte im Reklamationsmanagement geschult, es haben Farb- und Stilberatung sowie ein Seminar über Kommunikation mit KundInnen stattgefunden. MitarbeiterInnen können bei Interesse NLP-Seminare oder Excel-Schulungen absolvieren.

Wer an Seminaren teilgenommen hat, kann später in der Team-Besprechung berichten, was er oder sie mitgenommen hat, was bei Avermann so umgesetzt oder anders gemacht werden könnte als im Seminar besprochen. Das Erlernte wird also weitergegeben und hält Einzug in die betriebliche Praxis. Dahinter steht ein ganzheitliches Konzept des Arbeitseinsatzes, das sowohl den Beschäftigten als auch den KundInnen zugutekommt.

Die fachlichen Inhalte werden in einem Arbeitsumfeld vermittelt, das weder unter- noch überfordert. Die Beschäftigten stehen bei Avermann schließlich nicht unter Konkurrenz untereinander. Im Gegenteil, je mehr vieles wissen, desto flexibler ist der Betrieb z. B. bei der Urlaubsplanung oder bei Krankheitsfällen. Wer möchte, kann in Projekten mitwirken, wie z. B. bei der anstehenden Softwareumstellung oder der Neuentwicklung von fachlichen Abläufen.

Nicht nur bei der Einarbeitung in den ersten Monaten wird auf das Tempo der Mitarbeitenden geachtet. In regelmäßigen Mitarbeitergesprächen kann erläutert werden, welche Bereiche und Aufgaben die Person übernehmen möchte. Die Geschäftsführung ist für eigene Themenvorschläge offen.

„Weil ich im Labor-Bereich bereits Erfahrung hatte, habe ich einfach gesagt: Ich übernehme das jetzt!“

Wie für die betriebliche Weiterbildung existiert auch für die halbjährlich stattfindenden Mitarbeitergespräche zwischen Beschäftigten und Geschäftsführung ein Leitfaden. Bereits im Voraus beantworten beide Seiten Fragen zur Vorbereitung. Dabei geht es um die persönliche Entwicklung als auch um Verbesserungen im Betrieb.

Bei der nächsten Teambesprechung werden schließlich die Themen diskutiert, die im Mitarbeitergespräch angerissen wurden und das ganze Team betreffen. Der Geschäftsführung ist es sehr wichtig, auf Wünsche zügig zu reagieren und Resultate analysieren zu können. Je nach Thema wird bereits vier Wochen nach einem Personalgespräch geschaut, wie der Umsetzungsstand vereinbarter Veränderungen ist.



Verlässliche Arbeitszeiten

Die Öffnungszeiten von Avermann Contactlinsen orientieren sich an denen des Einzelhandels, während mit Terminen gearbeitet wird wie in einer Arztpraxis. Aufgrund dessen, dass hier Linsen und entsprechendes Zubehör verkauft werden und dass KundInnen aus einem Umkreis von 300 km kommen, hat das Institut auch samstags geöffnet. Die Belegschaft arbeitet jedoch in einer 5-Tage-Woche:

Die AnpasserInnen haben alle zwei Wochen den Samstag und den darauffolgenden Montag frei, also ein verlängertes Wochenende. Im Gegenzug arbeiten sie alle zwei Wochen donnerstags bis 20:00 Uhr, um die längeren Öffnungszeiten an diesem Tag abzudecken. Aufgrund der strukturierten Personalentwicklung und der hohen Qualifikation müssen nicht immer alle Mitarbeitenden anwesend sein. Die MitarbeiterInnen am Empfang haben unterschiedliche Arbeitszeitvolumina. Sie arbeiten nur alle vier Wochen an einem Samstag und haben dafür einen Montag in einer anderen Woche frei und somit ein langes Wochenende.

Nicht nur die verlängerten Wochenenden fördern die gute Life-Balance: Der rollierende Einsatzplan steht für das ganze Jahr fest, es arbeiten immer die gleichen KollegInnen zusammen. Die Beschäftigten schätzen die Vorausschaubarkeit, da sie so gut private Termine planen können.

Wenn doch ein Termin in der Arbeitszeit liegt oder es zu besonderen privaten Verpflichtungen kommt, wird im Team untereinander getauscht. Das funktioniert gut und ohne, dass die Geschäftsführung einen Blick darauf haben muss.

An Messen und Fachkongressen an etwa fünf bis acht Wochenenden im Jahr nehmen auch AnpasserInnen teil.

Parallel zu den sehr verlässlichen Arbeitszeiten, mit denen die Mitarbeitenden ihre privaten Anforderungen gut vereinbaren können, können bei Bedarf auch zusätzliche Regelungen getroffen werden. Ein Mitarbeiter wünschte sich beispielsweise mehr Urlaub im Jahr. Um einen arbeitsfreien Monat zu ermöglichen, reduzierte man sein Gehalt auf 11/12. Das ganze Jahr über erhält er also ein leicht reduziertes Gehalt, auch in seinem arbeitsfreien „Sabbatical“-Monat.

Mit Kolleginnen in Mutterschutz und Elternzeit wird der Kontakt aufrechterhalten, sodass sie nach der Elternzeit gern wieder in den Betrieb zurückkehren.

Lange Betriebszugehörigkeiten in gutem Betriebsklima

Ein Indikator dafür, dass bei Avermann Contactlinsen ein gutes Arbeitsklima herrscht und die personalpolitischen Maßnahmen funktionieren, sind die langen Betriebszugehörigkeiten: Allein vier Mitarbeitende sind dem Betrieb über zehn, teils fast 20 Jahre lang treu. Das 20-jährige Firmenjubiläum wurde mit einer gemeinsamen Reise nach Amsterdam gefeiert, das 25-jährige Jubiläum mit einer Fahrt nach Kiel.



Auch mit langjährigen KundInnen, (ehemaligen) MitarbeiterInnen, AugenärztInnen und anderen Gästen wurde auf die erfolgreiche Firmengeschichte zurückgeblickt und gemeinsam angestoßen. Neben Sommer- und Weihnachtsfeiern werden aber auch Jubiläen der Beschäftigten im Betrieb gefeiert.

Die Angebote von kostenfreien Getränken und einem wöchentlichen Obstkorb für alle werden durch das JobRad® zur Gesundheitsförderung ergänzt. Eine sehr frühzeitige COVID-Impfung wurde allen Mitarbeitenden zu Beginn der Coronapandemie ermöglicht und das Kurzarbeitergeld wurde vom Arbeitgeber aufgestockt.

Ein besonderes Angebot ist es, dass Beschäftigte ihre Kontaktlinsen und entsprechende Pflegeprodukte und Zubehör kostenfrei erhalten. Sie profitieren von betrieblicher Altersvorsorge, automatischen jährlichen Gehaltserhöhungen, dem vergünstigten Jobticket und dreizehn Gehältern.

Stolz ist man bei Avermann in den modernen Räumlichkeiten sowohl auf die optimale Arbeitsplatzausstattung, was z. B. Monitore und Stühle betrifft, als auch auf den Tischkicker, der in jeder Mittagspause genutzt wird. Viele Maßnahmen im Personalmanagement stammen aus der Feder der Geschäftsführung. Bei Avermann lässt man sich jedoch auch gern von Ideen der Mitarbeitenden sowie Angeboten in anderen Kontaktlinseninstituten inspirieren, mit denen der Betrieb im Austausch steht.

Hinter den personalpolitischen Maßnahmen steht immer das ganzheitliche Konzept, das Lernen im Betrieb und den guten Zusammenhalt der Belegschaft fördert. Hiervon profitieren der Betrieb, KundInnen wie Beschäftigte.

„Hier ist das Arbeitsklima einfach optimal und meine Aufgaben sind abwechslungsreich.“

DIE INITIATIVE UND DAS PRÄDIKAT



NEW
DEALS

Dortmunder
Personalmanagement
Prädikat

Unter dem Label **NEW DEALS** haben sich 2004 Akteure der Dortmunder Wirtschafts- und Arbeitsmarktpolitik zusammengeschlossen, um gemeinsam das **Dortmunder Personalmanagement Prädikat** auszuloben.

Das Prädikat gilt als Qualitätslabel für eine zeitgemäße Personalpolitik und den gelungenen Ausgleich zwischen wirtschaftlichen und sozialen Interessen im Betrieb. Für die Vergabe gefragt sind innovative Konzepte und kreative Lösungen zur intelligenten Nutzung der betrieblichen Humanressourcen sowie zur Beschäftigungssicherung in Betrieb und Region.

Ausgezeichnet werden innovative Konzepte für ein ganzheitliches modernes Personalmanagement.

Unsere Unterstützer

 **Bundesagentur für Arbeit**
Agentur für Arbeit Dortmund

 **DGB**
DGB NRW
DORTMUND-HELLWEG

 **Handwerkskammer
Dortmund**

 **Si**
Soziale
Innovation

 **Handelsverband
Nordrhein-Westfalen
Westfalen - Münsterland**

 **IHK** Industrie- und Handelskammer
zu Dortmund

 **Stadt Dortmund**
Wirtschaftsförderung

 **Kreishandwerkerschaft**
Dortmund und Lünen

 **IG Metall
Dortmund**

 **Unternehmensverbände
für Dortmund und Umgebung**

NEW DEALS Büro
c/o Soziale Innovation GmbH

Ansprechpartnerin:
Mariela Samstag

Tel: 0231 - 88 08 64 - 17

E-Mail: team@newdeals.de

**Ansprechpartnerin
Wirtschaftsförderung Dortmund:**

Gundula Grzesik

Tel: 0231 - 50 29 240

E-Mail: gundula.grzesik@stadtdo.de

Weitere Infos unter:

www.newdeals.de

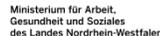
**Kontaktieren Sie einfach
unverbindlich das NEW DEALS
Team, wenn Sie Fragen oder
Interesse am Prozess haben.**

Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds

 **REGIONALAGENTUR**
WESTFÄLISCHES RUHRGEBIET
DORTMUND | REISS UNNA | HAMBUR

 **EUROPÄISCHE UNION**
Europäischer Sozialfonds

 **ESF**
in Nordrhein-
Westfalen
in Nordrhein-Westfalen

 **Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen**

