

Arbeitsanweisung: Werbung und Information

1. Zweck

- Vorgaben bezüglich der Werbearbeit durch die Landesinnungen, die zusätzlich zu den in der PB Öffentlichkeitsarbeit und Reklamationen genannten Regelungen gelten.
- Auflistung der Werbemittel des jeweiligen Bundeslandes

2. Beschreibung

2.1. Öffentlichkeitsarbeit durch die Burgenländische Landesinnung der RFK

Die Innung hat für die Erledigung ihrer Öffentlichkeitsarbeit eine eigene Werbegruppe sowie die WTG-Burgenland eingerichtet/ beauftragt, die mittels folgenden Kommunikationsmitteln über Themen, die den Berufsstand betreffen, informiert:

Die folgenden Kommunikationsmittel gelten sowohl als interne als auch als externe Kommunikation, da sie auch zur Information der Rauchfangkehrer-Betriebe gelten:

Kommunikationsmittel	Zielgruppe	Inhalte	Erscheinungshäufigkeit
Homepage der WTG-Burgenland	Betriebe +Öffentlichkeit	Aktuelles aus der Innung, Auflistung der Betriebe mit Abfrage der Zuständigkeit, Kennzeichnung der zertifizierten Betriebe	Laufende Aktualisierung
Rundschreiben, Newsletter	Mitglieder / Betriebe	Aktuelle Informationen	Bei Bedarf,
Zeitungsartikel und PR	Öffentlichkeit	Aktuelles	anlassbezogen
Inserate	Öffentlichkeit	Aktuelles	anlassbezogen

Darüber hinausgehendes Werbematerial darf nur in Absprache mit der Landesinnung verwendet werden, die dann auch beim entsprechenden Erscheinungsbild Hilfestellung gibt. Die Landesinnung kann damit auch entscheiden, ob das entsprechende Werbematerial eventuell auch für alle anderen Rauchfangkehrerbetriebe verwendet werden kann.

Alle teilnehmenden Betriebe führen die ISO- und EMAS-Logos (s. PB Öffentlichkeitsarbeit) auf allen Drucksorten und Fahrzeugen.

2.2. Auskunft durch die Landesinnung bzw. WTG

Die RFK-Infostelle (Wirtschaftskammer Burgenland)

Die RFK-Infostelle ist die zentrale Stelle für Anfragen und Reklamationen von den Kunden aller burgenländischen Rauchfangkehrerbetriebe. In dieser Funktion erledigt sie

- Beantwortung von Anfragen von Kunden
- Annahme, Behandlung und geg. Weiterleitung von Reklamationen
- Führen einer Anfragestatistik
- Beantwortung von Anfragen von Betrieben