

# 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 Salzburger Landesinnung

Die Innung informiert mittels folgenden Kommunikationsmitteln über Themen, die den Berufsstand betreffen:

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 Landesinnung	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, mind 6 x jährlich
Zeitungsartikel und PR	Öffentlichkeit	Aktuelles	anlassbezogen
Inserate	Öffentlichkeit	Aktuelles	anlassbezogen
Flyer	Öffentlichkeit	RFK als Energieausweisberechner	Anlassbezogen und/oder mit der Rechnung

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

### 2.2. Auskunft durch die Salzburger Landesinnung

Die Landesinnung ist die zentrale Stelle für Anfragen und Reklamationen von den Kunden aller Salzburger Rauchfangkehrerbetriebe. In dieser Funktion erledigt sie

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