

# 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 Steirische Landesinnung der RFK

Die Innung hat für die Erledigung ihrer Öffentlichkeitsarbeit den Verein der Steirischen RFK beauftragt, der 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 des Vereins www.Rauchfangkehrer- Stmk.at	Betriebe +Öffentlichkeit	Aktuelles aus der Innung, Auflistung der Betriebe mit Abfrage der Zuständigkeit, Kennzeichnung der zertifizierten Betriebe	Laufende Aktualisierung
Infofolder des Vereins der steirischen Rfk.	Öffentlichkeit	Aktuelle technische und gesetzliche Informationen	anlassbezogen
Rundschreiben, Newsletter	Mitglieder / Betriebe	Aktuelle Informationen	Bei Bedarf, mind 6 x jährlich
Zeitungsartikel und PR	Öffentlichkeit	Aktuelles	anlassbezogen
Inserate	Öffentlichkeit	Aktuelles	anlassbezogen

Darüber hinausgehendes Werbematerial darf nur in Absprache mit dem Verein der Steirischen RFK verwendet werden, der dann auch beim entsprechenden Erscheinungsbild Hilfestellung gibt. Der Verein kann damit auch entscheiden, ob das entsprechende Werbematerial eventuell auch für alle anderen Rauchfangkehrerbetriebe verwendet werden kann.

Alle teilnehmenden Betriebe führen zusätzlich zu den ISO- und EMAS-Logos auch folgendes Steirisches Rauchfangkehrerlogo (laufender Rauchfangkehrer ohne Text, das auch im eigenen Logo integriert sein kann) auf allen Drucksorten und Fahrzeugen:



### 2.2. Auskunft durch den Verein der Steirischen RFK

#### Die RFK-Infostelle:

Das Sekretariat des Vereins der Steirischen Rfk. ist die zentrale Stelle für Anfragen und Reklamationen von den Kunden aller steirischen 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

Alle Fragen, die über den Kompetenzbereich des Sekretariats (Grundsätzliche Auskünfte) hinausgehen, leitet es weiter an die zuständige Stelle der Landesinnung (s. Handbuch) weiter. Diese beantworten die Anfragen und informieren das Sekretariat des Vereins über die Erledigung, damit die Anfragen in der Anfragestatistik als erledigt gekennzeichnet werden kann.

Darüber hinaus ist der Landesinnungsmeister Mitglied im unabhängigen Arbeitskreis in Rauchfangkehrerangelegenheiten des Landes Steiermark, bei dem ebenfalls Anfragen eintreffen können und dort behandelt werden.