



ONTHAALBROCHURE



Inhoud

Over AVG Marketing Support.....	5
Missie	5
Visie	5
Waarden	5
Wie is wie?.....	6
Ann - strategisch marketeer.....	6
Ellen - brand marketeer.....	6
Liesbeth - content marketeer.....	6
Laetitia - administratie	7
Praktische afspraken	7
Aanwezigheid	7
Afwezigheid	7
Verlof.....	7
Arbeidsongeval	8
Vertrouwenspersoon.....	8
Sociaal secretariaat.....	8
Nuttig om weten.....	9
Kantoorruimte.....	9
Parkeren.....	9
Ingang.....	9
Voorkomen.....	9
Begroeting	10
Eten en drinken.....	10
Orde, netheid en hygiëne	10
Veiligheid en gezondheid	10
Milieu	11
Gebruik van sociale media	11
Beroepsgeheim - GDPR	11
Bijlage: sleutelattest.....	13





Over AVG Marketing Support

Missie

De missie van AVG Marketing Support is om zoveel mogelijk ondernemers hands-on te ontzorgen. Hoe we dit doen? Door hen te ondersteunen in de praktische uitvoering van hun marketing- en communicatieplannen. Niet met grote strategieën en theorieën. Wel met systematische, leuke, kleine of grootse marketingacties. Volledig op maat van de business en het budget van de klant.

Zo geven we onze klanten meer tijd om te doen waar ze écht goed in zijn: hun bedrijf runnen en laten groeien.

We geven elk bedrijf de aandacht dat het verdient. Enkel zo nemen onze klanten de juiste marktpositie in en boeken ze vooruitgang. We werken samen met de klant aan professionele en prikkelende communicatie. De juiste boodschap naar de juiste doelgroep, steeds in lijn met de bedrijfsidentiteit.

Alles wat we doen is waarde-gedreven. Onze overtuiging? Dat enkel de marketing die ertoe doet en die écht iets betekent voor de ontvanger effectief werkt.

Visie

De ondernemer en de onderneming komen professioneel over door regelmatig duidelijke boodschappen naar het doelpubliek te communiceren en door vast te houden aan een sprekende huisstijl. Zo creëer je vertrouwen als onmisbare basis voor klantenbinding.

AVG Marketing Support bewaart het overzicht over alle aspecten van de communicatie.

Waarden

AVG Support werkt voor haar klanten. Zij komen dan ook steeds op de eerste plaats.

We willen vooral dat alle partijen voldoening en plezier beleven aan de samenwerking. Daarom hechten wij het grootste belang aan

- Open communicatie en eerlijkheid
- Flexibiliteit en leergierigheid
- Mensgerichtheid en inlevingsvermogen
- Creatief en oplossingsgericht denken
- Punctualiteit, zowel in het afgeleverde werk als in het nakomen van afspraken

Onze bedrijfswaarden:

- **A**uthenticiteit
- **V**erbondenheid
- **G**eloof in Groei



Wie is wie?



Ann – strategisch marketeer

In maart 2015 volgde Ann haar droom en richtte ze AVG Marketing Support op.

Ondertussen is haar netwerk en klantenbestand exponentieel gegroeid en ontzorgt ze ondernemers door hun marketing- en communicatieplannen vorm te geven en concreet uit te werken.

Ze legt de strategieën vast, werkt campagnes uit en staat dag en nacht klaar met tips en raad voor haar klanten.

Ann is een ondernemende mama van 2 dochters en echtgenote van een zelfstandig aannemer in vloer- en verhardingswerken. Ann houdt van authenticiteit in mensen, trust & truth zijn haar basiswaarden.

Ellen – brand marketeer

Sinds 2016 kan Ann rekenen op Ellen om een aantal taken op zich te nemen. Aanvankelijk gebeurde dit op freelance-basis, maar in oktober 2019 kwam ze vast in dienst.

Ze gaat vooral aan de slag met grafische skills, zet websites op en zet content om in communicatie. Met haar engelengeduld en plichtsbewuste gedrevenheid verzet ze hemel en aarde voor AVG Marketing Support.

Ook Ellen heeft 2 dochters en kan haar creativiteit ook nog botvieren in haar grafische studio 'Étoiles de Miel', unieke ontwerpen voor mooie momenten.

Liesbeth – content marketeer

Liesbeth neemt als copywriter de teksten onder de loep. Boeiende en prikkelende blogberichten, actieve webcontent, bruisende baselines, ... ze komen allemaal vloeiend uit haar pen.

Dankzij haar opleiding als logopediste heeft ze ook een heldere kijk op de mindset van mensen, wat in marketing wel eens van pas komt.

Liesbeth is mama van 2 pleegkinderen en houdt er een cultureel en sociaal leven op na.



Laetitia - administratie

Laetitia versterkt het team door een aantal administratieve taken op zich te nemen.

Oplossingsgericht denken, de puntjes op de i en vriendelijk klantencontact dat zijn de troeven die ze heel graag uitspeelt. Ze werkt vooral "achter de schermen", maar is een grote ondersteuning voor het team.

Het kantoor vult zich met haar vrolijke aanwezigheid. Voor een feestje staat Laetitia steeds te springen en dan springen haar collega's heel graag met haar mee.

Is Laetitia niet bij AVG Marketing Support op kantoor, dan helpt ze mensen als maatschappelijk werker of vind je haar tussen de paarden.

Lore - digital marketeer

Lore versterkt ons team als digital marketeer en staat dus in voor al jullie content. Tijdens haar opleiding merkte ze dat ze niet afhankelijk wil zijn van 1 huisstijl, daarom past ze perfect bij ons team.

Lore is een sociaal persoon en slaat graag met iedereen een babbeltje. Haar vrije tijd brengt ze het liefst door met familie en vrienden.

Praktische afspraken

Aanwezigheid

Het kantoor is open van 8u30 tot 17u.

Je wordt verwacht aanwezig te zijn tijdens jouw specifieke arbeidsuren, zoals opgenomen in je contract / overeenkomst.

Afwezigheid

Elke afwezigheid wegens ziekte, ongeval, overmacht,... wordt 's morgens voor 9u gemeld aan Ann op het nummer 0479 58 62 93.

Afwezigheden die niet binnen de 2 werkdagen kunnen worden gestaafd met een document, worden gezien als onwettige afwezigheid.

Verlof

Er is geen collectieve vakantieperiode voorzien en je kan je verlofrecht dus individueel opnemen.



Om praktische redenen wordt een langere verlofperiode minstens 3 maand vooraf aangevraagd. Een kortere periode vraag je minstens een week voor aanvang aan bij Ann.

Arbeidsongeval

Ongevallenpreventie is uiterst belangrijk. Wees dus steeds voorzichtig, ook onderweg.

Als zich toch een ongeval voordoet tijdens het werk of op weg heen of terug, verwittig dan ook steeds Ann op 0479 58 62 93.

Vertrouwenspersoon

Ann is je interne vertrouwenspersoon. Bij haar kan je steeds terecht met vragen en/of bemerkingen over de gang van zaken binnen AVG Marketing Support.

Sociaal secretariaat

Voor de maandelijkse loonberekening doet AVG Marketing Support beroep op BizPlus. Zij berekenen je loon op basis van de door ons verstrekte gegevens.

Als er problemen, onduidelijkheden of incorrectheden zijn in die berekening, vragen wij je om die eerst met Ann te bespreken en dus niet rechtstreeks contact op te nemen met het sociaal secretariaat.



Nuttig om weten

Kantoorruimte

Het kantoor paalt aan de privéwoning. Tenzij anders gevraagd, is de privéwoning niet toegankelijk voor medewerkers.

De kantoorruimte van AVG Marketing Support is nagelnieuw. Heb sowieso respect voor het ter beschikking gestelde materiaal, maar meld het gerust als je iets mist.

Naast het kantoor van Ann is er een vergaderzaal / kantoor, een kitchenette, toilet en bergruimte.

De boekenkast in de vergaderzaal bevat het nodige (reserve) kantoomateriaal. Klein materiaal, zoals een pen, schrift,..., kan je altijd daar vinden.

In de nis onder de trap staat ook een printer met het nodige papier.

Let erop dat je steeds meldt als je het laatste stuk neemt.

Parkeren

Er zijn een aantal parkeermogelijkheden rond het kantoor. Om klanten de mogelijkheid te geven steeds zo dicht mogelijk te parkeren, worden de doorgangen links en rechts van het woonhuis steeds vrijgehouden.

Als er geen parkeerplaats meer vrij is voor het huis aan de straatkant, kan er worden geparkeerd op de oprit van de burens (huisnummer 81) of schuin tegenover het kantoor (thv huisnummer 54). Let erop geen enkel oprit of toegang te versperren.

Ingang

Medewerkers mogen binnenkomen langs de deur die rechtstreeks in de kantoorruimte uitgaat (links van het woonhuis). Je ontvangt hiervoor een sleutel waar je persoonlijk zorg voor draagt (zie sleutelattest in bijlage).

Klanten en leveranciers kunnen aanbellen aan de zij-ingang onder de luifel, rechts van het woonhuis.

Wanneer wordt aangebeld aan de privé-woning, mogen klanten en leveranciers naar deze ingang worden geleid.

Voorkomen

Het is leuk om complimentjes te krijgen, dat geeft je vleugels. Een net voorkomen, een kledingstijl die past bij klantgericht werk en een extra touch (make-up, accessoires, ...) werken dit vast in de hand. Maar blijf ook jezelf en lach, de simpelste manier om er mooi uit te zien. En vergeet ook niet, af en toe een complimentje te geven.



Begroeting

Bij het te woord staan van klanten, spreekt het voor zich dat beleefdheid de basisregel blijft.

We gebruiken een standaardbegroeting voor telefonische oproepen: 'AVG Marketing support, goede morgen (middag / avond), met ... (naam)'.

Wanneer klanten langskomen, is dit doorgaans op afspraak. Als medewerker zal je daarvan op de hoogte zijn.

Leid ze gerust binnen in de vergaderruimte, breng degene waarmee ze een afspraak hebben op de hoogte en bied hen alvast een drankje aan.

Ook onder collega's begroeten we elkaar bij aankomst op kantoor. Een "goeie morgen", een glimlach en een "hoe gaat het?" is een fijne start van de werkdag. Ook wanneer je het kantoor verlaat, licht je hierover je collega's in en neem je afscheid.

Eten en drinken

Water en koffie/thee zijn altijd voorhanden, net als een basisvoorraad vaatwerk, een koffiezet, koelkast en een oven/microgolfoven.

Je kan best je eigen lunch meebrengen, maar in de buurt vind je ook een aantal gelegenheden om een maaltijd af te halen.

Bij mooi weer kan je gebruik maken van de picknickbank op het terras in de tuin om de middagpauze door te brengen.

Orde, netheid en hygiëne

We letten er met z'n allen op het toilet netjes te houden. Gebruik dus de toiletborstel, droog het handwasbakje uit, vervang indien nodig het handdoekje en/of het toiletpapier. Zorg eventueel voor een fris geurtje en hou de deur steeds dicht.

Dat is niet alleen voor de klanten maar ook voor elkaar nog zo aangenaam.

Let erop dat je je gebruikte keukenmateriaal afwast en de kitchenette steeds netjes achterlaat.

We verlaten onze werkplek steeds opgeruimd en startklaar voor de volgende werkdag. Verlaat je als laatste het kantoor, dan doof je alle lichten en sluit je de deur.

Veiligheid en gezondheid

Iedereen staat in voor de veiligheid van zichzelf en de collega's. Neem nooit onnodige risico's en vraag hulp als je die nodig hebt.

In de boekenkast in de vergaderzaal ligt een EHBO-kit.

In geval van brand bepaal je eerst of je die zelf kan blussen met het brandblusapparaat in de kitchenette. Doe dit zo snel mogelijk.



Is dit niet mogelijk, verwittig dan de andere aanwezigen, verlaat zo snel mogelijk samen het gebouw en verwittig de brandweer.

Tijdens de arbeidsduur geldt een rookverbod in en om het kantoorgebouw.

Milieu

Wij hechten belang aan het milieu en gaan zoveel mogelijk verspilling tegen.

Wat toch bij het afval terecht komt, wordt gesorteerd.

In de kantoorruimte vind je sorteerbakken voor papier, PMD en restafval.

Gebruik van sociale media

Het is toegestaan om tijdens de arbeidsduur actief te zijn op sociale media voor beroepsdoeleinden op voorwaarde dat het werk er niet onder lijdt. Actief zijn op sociale media tijdens de arbeidsduur voor louter privédoeleinden is niet toegelaten.

Het delen van kennis en informatie is toegestaan, zolang het niet gaat om informatie die vertrouwelijk, merkgebonden of schadelijk is. Dit geldt zowel voor informatie over AVG Marketing Support als voor die van haar klanten, leveranciers of partners, onafhankelijk of het gaat over het bedrijf, de persoon of het product.

Je bent persoonlijk verantwoordelijk voor wat je publiceert op blogs, fora en andere media. Ook in online sociale netwerken blijf je je bewust van je relatie met AVG Marketing Support. Je profiel en de inhoud op sociale media zijn dan ook in overeenstemming met hoe je je in tekst, beeld en geluid zou presenteren ten opzichte van collega's en klanten.

Als je deelneemt aan een discussie die (op welke manier dan ook) te maken heeft met de onderneming, moet je vermelden dat je medewerker bent van AVG Marketing Support. Eerbiedig steeds diegene tot wie je je richt. Etnische laster, beledigingen en obsceniteiten zijn niet geoorloofd.

Respecteer ook steeds ieders privacy, net als het beeld-, auteurs- en citaatrecht.

Bij twijfel of een publicatie deze richtlijnen al dan niet schaad, neem je contact op met Ann. Je bent zelf verantwoordelijk voor wat je post of publiceert. Het kan echter geen kwaad om advies in te winnen.

Beroepsgeheim - GDPR

Je bent verplicht het beroepsgeheim na te leven, zowel tijdens als na de uitvoering van de arbeidsovereenkomst/stageovereenkomst. Het is dus niet toegestaan om vertrouwelijke kennis die je opdeed tijdens de uitvoering van je werk te delen met derden.

Zowel voor, tijdens als na de overeenkomst deel je geen fabricagegeheimen, procedés, namen van klanten of om het even welke andere inlichtingen over de bedrijvigheid van AVG Marketing Support.



Ook stel je geen enkele daad van oneerlijke mededinging. Zowel tijdens als na de beëindiging van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst moet je je onthouden van elke concurrerende activiteit, zowel voor eigen rekening als in opdracht van derden.

Elke inbreuk op de geheimhoudingsplicht en elke handeling van ongeoorloofde en/of oneerlijke concurrentie kan niet alleen aanleiding geven tot beëindiging van de overeenkomst, maar ook tot betaling van een schadevergoeding aan de werkgever.



Bijlage: sleutelattest

Ik ondergetekende Ann Van Gent, verklaar hierbij dat ik een sleutel/~~alarmcode~~
overhandigd heb aan

.....

voor het kantoor van AVG Marketing Support gelegen te Grote Leiestraat 79 8570
Anzegem,

Voor akkoord Ann Van Gent

Datum

Handtekening,

Voor akkoord de werknemer

Datum

Handtekening,

