

Leseprobe:

Von der Praxis für die Praxis, das unverzichtbare Buch als täglicher Begleiter:

"Abläufe in der modernen Gebäudereinigung"

DER GESAMTE PROZESS

Von der ersten Begehung bis zum Objektverlust inkl. Formblättern und Flussdiagrammen

Einleitung:

Die Abläufe in der professionellen Gebäudereinigung sind umfangreich und kundenindividuell sehr detailliert zu betrachten.

In diesem Buch werden Grundlagen in der professionellen Bearbeitung eines Objektes in drei Phasen gegliedert:

Phase 1: Kalkulations- und Angebotserstellung

Phase 2: Umsetzungsphase

Phase 3: Auftragsverlust / Objektende

In der **Phase 1** beginnend mit der ersten **Begehung**, mit Hinweisen auf was zu achten ist und welche Highlights für die anschließende Kalkulation wichtig sind.

Zur **Kalkulation**, mit genauer Beschreibung der drei wichtigsten kalkulatorischen Faktoren: "verrechenbare Tage", "Leistungswerte" und natürlich auch den "Stundenverrechnungssatz", bis hin zur **Angebotserstellung** mit standardisiertem, einfachem Preisblatt.

In der **Phase 2**, der Auftragsumsetzung, wird zunächst der **Objektstart** akribisch in einem Workflow erklärt, alle Aufgaben hierbei beschrieben und Verantwortlichkeiten können zugeordnet werden. Weiter mit der Aufnahme von **Mängeln** des Vordienstleisters, **Revierplanerstellung**, Planung und Kauf von technischen Investitionen, sowie einem Exkurs zum Thema "**Beschaffung** von Verbrauchsmaterialien". Hin zu den Grundlagen des **Arbeitsschutzes**, hier hat sich der Autor auf das Handling von Gefahrstoffen und die Auswahl des richtigen Handschuhs konzentriert, da dies in wahrscheinlich jedem Objekt Thema ist. Auch die daraus entstehende dokumentierte **Unterweisungspflicht** wird dargestellt und mit Formblättern (FB) ergänzt. Ebenso wird hier die Handhabung von **Objektschlüsseln** beschrieben und mit Formblättern gestützt. Abschließend zur Phase 2 wird der Regelbetrieb im Sinne des **Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses** dargestellt und mit den Möglichkeiten der **Qualitätssicherung** untermauert.

Zu guter Letzt, wird die **Phase 3**, die **Objektübergabe** nicht vergessen und die ordentliche Übergabe an den Kunden beschrieben.

Mit dieser Grundlage sollte es möglich sein, dass relativ neue oder bestehende Mitarbeiter mit Verbesserungspotenzial, wie Objektleiter oder Bereichsleiter, ein Objekt in der Gebäudereinigung besser und professioneller händeln können als bisher. Zudem soll es für neue oder kleine Gebäudedienstleister leichter werden ihre Prozesse im Sinne des Qualitätsmanagements und eventueller Zertifizierungen zu beschreiben. Hier unterstützen auch die einfachen Formblätter.

Auszug aus dem Kapitel 1.2 Die Kalkulation

[...] Der professionelle Verkäufer in der Gebäudereinigung arbeitet mit marktgerechten Leistungswerten. Diese Leistungswerte sind bei den meisten Gebäudereinigern annähernd gleich, da diese auf Erfahrungen der letzten Angebote und deren Vergaben beruhen.

Kalkuliert ein Gebäudereiniger hingegen doch mit machbaren Leistungswerten, kommen Differenzen von weit über 100 % heraus. Differenzen die einem Kunden kaum verständlich zu machen sind, hat er doch die Flächen, die Rhythmen und die Leistungen genau beschrieben.

Die "Kunst" liegt jetzt genau darin, dass der machbare Leistungswert intern durch unterschiedlichste Maßnahmen nahe an den marktgerechten externen Leistungswert herangebracht werden muss. Dieses Heranbringen erfordert eine optimale Planung und Anwendungstechnik im Betrieb und für den Einsatz der modernsten Reinigungstechnik als solche.

Ein Beispiel hierzu:

Arbeitet man unter heutigen Marktbedingungen bei der manuellen Bodenreinigung immer noch mit einer Korbpresse (wie vor 25 Jahren) und muss aus diesem Grund das Wischtexil vor jedem Pressvorgang vom Halter abgespannt werden, angefasst, von Hand in die Reinigungslösung eingetaucht, in die Presse gelegt, mehr oder eher minder ausgepresst, wieder auf den Halter aufgespannt werden, sodass man weiterwischen kann, dauert das zwischen 15 % und 35 % länger, als benütze man prozessoptimiert direkt eine Flachpresse für das ohnehin schon verwendete Flachwischgerät, in der man den Wischbezug eben nicht umspannen und zudem nicht in die Reinigungslauge eingreifen muss. Zudem verringert sich die Verletzungsgefahr durch aufgewischte scharfe oder spitze Gegenstände im Wischtexil, weil der Bezug ja nicht mehr angefasst werden muss! Dies sei nur als ein Beispiel genannt, um deutlich zu machen, welche modernen Mittel es auch in der Reinigung gibt, um den Prozess deutlich moderner und vor allem schneller und effektiver ablaufen zu lassen.

Setzt man nun diese Denkweise in allen Bereichen der Objektreinigung ein (Sinnischer Kreis), ist es mehr als wahrscheinlich, dass der machbare Leistungswert deutlich näher am sogenannten marktgerechten Leistungswert liegen kann und somit die Reinigungskraft immer weniger in die Verlegenheit gerät, Flächen aufgrund des Zeitmangels eher nicht zu reinigen. Die Reinigungsfehler und somit auch die Reklamationen werden auch bei anspruchsvollen, hohen marktgerechten Leistungswerten deutlich gegenüber einem Wettbewerber sinken, der noch "herkömmlich veraltet" arbeitet.

So kann man sich Wettbewerbsvorteile sichern, ohne noch weiter "billiger" sein zu müssen. Denn eine Differenzierung nur über den Preis hält kaum ein Unternehmen lange wirtschaftlich durch. [...]