



**Power
Management**

**Führen wie
ein Admiral**



Mitarbeiterführung in der Gebäudereinigung

*Durch gezielte Mitarbeiterführung
die Kundenbindung festigen*

PDF E-Book

Mag. Edith Karl · Rudolf Pusterhofer

Wir danken unseren Kunden und Seminar-Teilnehmerinnen und -Teilnehmern für anregende Diskussionen zum vielfältigen Thema Gebäudereinigung. Dadurch konnten wir einen tieferen Einblick in die Branche gewinnen.

Besonders danken wir Herrn Geschäftsführer Bundesberufsgruppenobmann KommR Gerhard Komarek und Schulungsleiter Herrn Gerhard Apfelthaler von der Firma SIGRON, die es uns ermöglichten, Bilder der Reinigungsgeräte im Schulungszentrum ihres Unternehmens anzufertigen.

www.sigron.at

Inhalt

Vorwort	5
1 Praxisbeispiele und Lösungsansätze	8
1.1 Das kommt in den besten Firmen vor – Beispiele aus der Praxis	8
Beispiel 1: Achtung, tieffliegender Schrubber!	9
Beispiel 2: Treppensteigen hält fit	11
Beispiel 3: Kehrtwende im Erdgeschoss	12
Beispiel 4: Übergewicht schadet Ihrem Führerschein	13
Beispiel 5: Kaltes Wasser fördert die Gesundheit	14
Beispiel 6: Kampf dem Chaos	15
Zusammenfassung	18
1.2 Lösungsansätze kompetenter Gebäudereiniger	19
Beispiel 1: Schrubberautomat	20
Beispiel 2: Reinigungswägen im Lift	24
Beispiel 3: Kehrautomaten	25
Beispiel 4: Transport von Arbeitsgeräten	26
Beispiel 5: Kaltes Wasser	27
Beispiel 6: Schmutzige und unaufgeräumte Reinigungswägen	28
Zusammenfassung	30

2.	Strategisches Führen – Organisatorische Herausforderungen meistern	31
2.1	Das Organisieren der fachübergreifenden Zusammenarbeit	33
	Den Einkauf organisieren	34
	Die Einschulung organisieren	37
	Den Materialfluss organisieren	38
2.2	Das Organisieren der Führungsaufgaben	39
	Führungsaufgaben im Einkauf	40
	Objektleiterinnen und Vorarbeiter – wichtige Führungskräfte für den Erfolg in der Gebäudereinigung	40
	Zusammenfassung	44
2.3	Führen einzelner Mitarbeiter	45
	Werkzeug 1: Stellen Sie PAKKO-Fragen	46
	Werkzeug 2: Achtsames Zuhören	49
	Werkzeug 3: Verbalisieren	50
	Zusammenfassung	52
	Anhang	53
	PowerManagement – Die Unternehmerlotsen für die Gebäudereinigung	54
	Ihre Unternehmerlotsen	55
	Impressum	56

Vorwort

Wer sich entscheidet, ein Unternehmen zu gründen, ist sich seiner fachlichen Kompetenz bewusst und wird dadurch bald gute Aufträge an Land ziehen. Als Start-Up mit nur wenigen Beschäftigten ist vieles noch Chefsache. Man ist selber vor Ort, bewahrt den Überblick und kann sich persönlich um die Anliegen der Kunden kümmern.

Es ist selbstverständlich erfreulich, wenn das Unternehmen wächst und gedeiht; doch mehr Arbeit zieht auch mehr organisatorischen Aufwand nach sich. Als Chefin mehrerer Beschäftigten, die zudem in mehreren Objekten tätig sind, ist es schier unmöglich, überall persönlich vor Ort zu sein. Daher benötigen Sie als Unternehmer dringend kompetente Führungskräfte. Gute Führungskräfte sind vielfach der Schlüssel zu weiteren Erfolgen: Je klarer Ihre Objektleiterinnen und später vielleicht auch Ihre Regionalleiter das Personal führen, desto mehr Leistung und Ertrag schaut unterm Strich heraus.

**Unternehmer benötigen dringend kompetente
Führungskräfte als Schlüssel zu weiterem Erfolg.**

Auch wenn die Fachkompetenz eine große Gewichtung hat – springen Sie möglichst frühzeitig auf den Zug der Mitarbeiterinnenführung auf. In der Grundausbildung lernt man meist wenig zu diesem Thema. Diese Kenntnisse muss man sich später in der Berufspraxis aneignen. Vielfach wird erst nach Beschwerden der Kunden oder wegen einer überdurchschnittlich hohen Mitarbeiterfluktuation über dieses Thema nachgedacht.

Oft ist der Weg des geringsten Widerstandes, die Schuld bei den anderen zu suchen. Das ist bequem, weil man nichts bei sich selber verändern muss. Doch die Kehrseite der Medaille ist, dass man sich ausliefert. Wenn der andere schuld ist, dann gibt man ihm oder ihr gleichzeitig auch die Macht. Und das Gegenteil von Macht ist bekanntlich die Ohnmacht. Doch: Ohnmächtigkeit lähmt das Handeln – welche Unternehmerin ist schon gerne unfähig zu handeln?

Deshalb sehen Sie sich nach anderen Möglichkeiten um – und werden fündig. Sie erkennen, dass Sie ohne die Fähigkeit Mitarbeiter zu führen nicht in der Lage sind, für Ihren Kunden verlässliche und fachlich einwandfreie Leistungen zu erbringen. Auch diese Erkenntnis hat zwei Seiten. Die eine heißt: Man muss selber aktiv werden, sich neu orientieren und an sich arbeiten. Die andere Seite bringt den Lohn: Man ist nicht mehr abhängig von anderen und streift den Schatten der Ohnmacht ab. Man nimmt die Sache selbst in die Hand und liefert sich nicht „den anderen“ aus.

Ihr persönlicher Nutzen

Gezieltes Führungswissen gekoppelt mit Beispielen, die direkt aus dem Alltag der Gebäudereinigung stammen – das ist der Inhalt dieses Buches. Es soll Sie – wie ein Echolot – sicher durch alle Fahrwasser und Untiefen der Mitarbeiterführung lotsen.

Mit Hilfe von Praxisbeispielen laden wir Sie zunächst zur Selbstreflexion ein. In weiterer Folge wird beschrieben, welche Lösungsansätze andere Führungskräfte aus der Branche dazu entwickelt haben; diese haben wir in zahlreichen Gesprächen für Sie recherchiert.

Wir freuen uns, wenn Sie aus diesen Inputs die eine oder andere Anregung für Ihr eigenes Unternehmen gewinnen – dafür haben wir Ihnen Platz für Notizen freigelassen.

Im Anschluss zeigen wir Ihnen auf, warum bestimmte Führungstools Ihnen nützen und es sich lohnt, diese auszuprobieren.

Ihre Vorteile

Haben sich Ihre neu gewonnen Führungsqualitäten erst einmal etabliert, dann steigt auch die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Auch die Zufriedenheit des Personals steigert sich durch klare Arbeitsaufträge und persönliche Wertschätzung. Und nicht nur das: Zufriedene Beschäftigte sind meist auch treu und loyal dem Unternehmen gegenüber.

Fachliches und Handwerkliches Know-How haben nicht nur Sie allein sondern auch alle Ihre Mitbewerber. Die Nase vorne haben jedoch jene Unternehmerinnen, die zusätzlich über Erfolgswissen verfügen. Lassen Sie sich ein auf dieses – teils noch geheime – Wissen, um sich von der breiten Masse der anderen Anbieter abzuheben.



Mit diesem Buch möchten wir Ihnen den Schlüssel zum jenem Tor geben, das Sie – wenn Sie es einmal durchschritten haben – zu nachhaltigen Erfolgen jenseits ausgetretener Pfade führen wird. Sie erfahren darin wesentliche Erfolgsfaktoren zum Thema Mitarbeiterführung und spannende Erkenntnisse aus unserer Studie „Reinigung & more“

Noch ein allgemeiner Hinweis:

Wir bemühen uns – soweit es die Lesbarkeit nicht allzu sehr beeinträchtigt – die männliche und weibliche Form zu benennen. Sollte es zu „holprig“ werden, verwenden wir wechselweise männliche oder weibliche Formen.

Viel Freude und Inspiration beim Lesen wünschen Ihnen

Mag. Edith Karl und Rudolf Pusterhofer

Die Unternehmerlotsen für die Gebäudereinigung

1 Praxisbeispiele und Lösungsansätze

1.1 Das kommt in den besten Firmen vor – Beispiele aus der Praxis

In diesem Kapitel möchten wir Ihnen einige Beispiele aus der Praxis präsentieren, wie sie in der Gebäudereinigung immer wieder vorkommen. Manche regen Sie vielleicht zum Schmunzeln an, aber vielleicht kommen Ihnen auch einige davon bekannt vor.

Beispiel 1: Achtung, tiefliegender Schrubber!

Die Reinigungsfirma A schafft sich einen nagelneuen Schrubberautomaten an – schließlich will man seinen Kunden Reinigungsqualität auf höchstem Niveau bieten. Dank der modernen Technik werden verschmutzte Böden flugs in blitzsaubere verwandelt – und das bei 30% weniger Arbeitszeit und 60% weniger Reinigungsmittel. Bei diesen verlockenden Aussichten werden sich die fast 6.000 Euro an Investitionskosten wohl rasch amortisieren. Doch es geht auch um das gute Image bei den Kunden; schließlich macht das Personal eine gute Figur, wenn es selbstbewusst und fachkompetent das Gerät lenkt.



Das neue Einsatzgebiet des Schrubberautomaten ist ein Kaufhaus. Der Schrubber kann 50 Liter Wasser fassen. Der Boden wird ständig mit sauberem und frischem Wasser gereinigt; Schmutz vom Boden saugt die Maschine samt Schmutzwasser sofort auf. Dadurch werden keine nassen Bodenflächen hinterlassen. Der geringe Geräuschpegel der Maschine erlaubt es, diese auch während der Geschäftszeiten des Kaufhauses einzusetzen. Die Beschäftigten der Gebäudereinigung freuen sich über die angenehmeren Arbeitszeiten. Das Kaufhaus setzt durch die ständige Präsenz von Reinigungskräften ein deutlich sichtbares Zeichen von Sauberkeit – sowohl für seine Kunden als auch für die Angestellten.

Vor Ort erklärt der Vertreter kurz mit welchem Knopf man das Gerät startet und wie man es mit der Lenkung führt. Hört man auf zu lenken und weiterzufahren, dann stoppt auch der Schrubberautomat.

Mit viel Motivation schreiten die Reinigungskräfte ans Werk. Doch auf den Fuß folgt ein entsetzter Anruf aus dem Kaufhaus: Trotz modernster Technik erwies sich der Schrubber als fluguntauglich und polterte mit großem Getöse über die Treppe. Der Schrubber ist demoliert, das Image der Reinigungsfirma ebenso. Nur die Kundinnen und Angestellten des Kaufhauses sind zum Glück heil geblieben.

Meine persönlichen Gedanken dazu:

Beispiel 2: Treppensteigen hält fit

Für den Einsatz in einem Objekt mit mehreren Stockwerken, schaffte die Firma B vier neue Reinigungswägen im Wert von je 300 Euro an. Selbstverständlich wurden die Lifte exakt ausgemessen, um böse Überraschungen zu vermeiden.



Die neuen Reinigungswägen wurden pünktlich angeliefert. Um die Wägen mit Reinigungsmitteln zu bestücken, mussten die Reinigungskräfte in ihren Abstellraum in einem der oberen Geschosse. Da alles perfekt ausgemessen worden war, passten die Wägen optimal in den Lift – nur ohne die dafür verantwortliche Reinigungskraft. Diese waren bei den Berechnungen der Experten nämlich außen vor geblieben.

Die Angestellten des zu reinigenden Objektes staunten nicht schlecht über die sportlichen Höchstleistungen der Reinigungskräfte, die über die Treppen wieselten, um ihren Wagen im richtigen Geschöß in Empfang nehmen zu können. Kopfschütteln und heimlicher Spott inklusive.

Meine persönlichen Gedanken dazu:

Beispiel 3: Kehrtwende im Erdgeschoss

Das Reinigungsunternehmen C bestellte für ein zweigeschossiges Objekt einen Kehrautomaten, um die Bodenflächen möglichst zeit- und kosteneffizient zu reinigen. Das Gerät wurde prompt angeliefert und sofort in den Dienst gestellt. Nach der einwandfreien Reinigung des Erdgeschosses sollte auch der obere Stock gründlich gekehrt werden. Unangenehmerweise gab es in dem Gebäude keinen Lift; an ein Hinauftragen über die Treppe war bei 62 kg Eigengewicht der Maschine ebenfalls nicht zu denken.

Meine persönlichen Gedanken dazu:

Beispiel 4: Übergewicht schadet Ihrem Führerschein

Firmenchef D bestellte für sein Unternehmen einen neuen Kleinbus. Diese Anschaffung war dringend notwendig, damit die schwere Kehrsaugmaschine zu den Kunden transportiert werden konnte. Bisher wurde die Maschine mit einem Anhänger vor Ort gebracht; allerdings konnte nur eine Person fachgerecht mit dem Hänger rückwärtsfahren und diesen einparken. Die Angst unbeabsichtigt irgendwo anzufahren war zu groß; daher wurden solche Fahrten von der Kollegenschaft unterlassen.



Für den Kleinbus ist nur ein PKW Führerschein erforderlich, wodurch die Fahrten künftig auch an mehrere Beschäftigte delegiert werden können. Ein paar Tage nach Anlieferung des Busses waren bereits die ersten Mitarbeiter mitsamt der Kehrsaugmaschine auf dem Weg zu einem Reinigungsobjekt. Nach kurzer Fahrt war jedoch Schluss: Eine Fahrzeugkontrolle ergab eine zu schwere Beladung des Kleinbusses, da das Gewicht der Kehrmaschine zuzüglich Auffahrrampe und sonstiger benötigter Beladung für diesen Fahrzeugtypus zu hoch war.

Meine persönlichen Gedanken dazu:

Beispiel 5: Kaltes Wasser fördert die Gesundheit

Echte Reinigungsprofis wissen: Es ist besser, kaltes Wasser zu verwenden als warmes. Dennoch hält sich die hartnäckige Mär, nur warmes Wasser mit möglichst viel Reinigungsmittel erzeugt echte Sauberkeit.

Doch Warmwasser bringt viele Nachteile: Mit Reinigungsmittel vermischt wirkt es hautreizend und setzt teilweise giftige Dämpfe frei, die der Gesundheit der Reinigungskraft schaden können. Für eine ökologische Reinigung sind der richtige Einsatz mit Mikrofasertüchern und die verwendete Wassermenge wichtig. Oft wird einfach zu viel warmes Wasser mit entsprechendem Energieverbrauch verschwendet oder nicht mit den richtigen Mikrofasertüchern gereinigt.

Aufgabe der Führungskräfte ist es daher, den Beschäftigten kompetent die Vorteile von kaltem und die großen Nachteile von warmem Wasser sowie den richtigen Gebrauch von Mikrofasertüchern zu vermitteln.

Meine persönlichen Gedanken dazu:

Beispiel 6: Kampf dem Chaos

Ein großes Problem in den meisten Branchen ist es, wenn auf den Arbeitsplätzen das Chaos regiert. Chaotische Zustände verwirren und machen fehleranfällig. Das gilt selbstverständlich auch für die Arbeit mit einem Reinigungswagen. Besonders Getränkeflaschen auf den Reinigungswagen können eine – im schlimmsten Fall – tödliche Gefahr darstellen. Trinkflaschen umgeben von Reinigungsmitteln – das verstößt gegen jede Sicherheitsvorschrift.

Daher besteht für Vorarbeiter oder Objektleiterinnen in solchen Fällen sofortiger Handlungsbedarf. Immer wieder ist es bereits vorgekommen, dass aus Flaschen getrunken wurde, in denen sich gefährliche Chemikalien anstelle des vermuteten Getränks befunden haben. Das Gefahrenpotential bei Verwechslungen ist groß: Verätzungen und Vergiftungen die bis zum Tod führen können. Diese Gefahr erhöht sich zusätzlich, wenn ein Reinigungsmittel mit einer ähnlichen Farbe wie das ursprüngliche Getränk in eine Flasche gefüllt wird und jemand „im guten Glauben“ an die Aufschrift einen großen Schluck davon nimmt. Leider kommt es aus solchen Gründen in gewisser Regelmäßigkeit immer wieder zu Todesfällen.

Achtung: Sicherheitsvorschriften verbieten das Abstellen von Getränkeflaschen zwischen Behältern mit Reinigungsmitteln. Das Gefahrenpotential bei Verwechslungen ist zu groß: Verätzungen und Vergiftungen die bis zum Tod führen können.

Diese Gefahr ist den Reinigungskräften mit Nachdruck klarzumachen; auch Sanktionen bei Nichtbefolgen der Vorschriften sind hier unerlässlich. Führungskräfte tragen große Verantwortung für die Gesundheit des Personals und der Kunden.



Neben der Gefahr für die betroffene Person, ziehen solche Unfälle immer einen Imageschaden für das Gebäudereinigungsunternehmen nach sich. Wer liest schon gerne Schlagzeilen über seine Firma wie: „Todesfalle Pagoflasche – Reinigungsunternehmer muss sich vor Gericht verantworten.“?

Neben den großen Gesundheitsgefahren, die chaotische Reinigungswägen nach sich ziehen können, ist auch der Hygieneaspekt ein wesentliches Thema. Der teilweise recht lapidare Umgang mit dem Vier-Farben-System der Reinigungstücher lässt Schlimmes bezüglich Hygiene befürchten. Reinigungstücher in falschen Farben, ausgeschwemmt in den einzelnen kleinen Eimern mit der jeweils falschen Farbe laufen meistens auf ein großes Durcheinander hinaus. Ihre Kunden werden wenig Verständnis dafür zeigen, wenn das rosa Reinigungstuch für die Toilette gleichzeitig auch für das Säubern der Küche verwendet wird.



Wie verhindern Sie, dass das rosa Reinigungstuch für die Toilette gleichzeitig auch für das Säubern in der Küche verwendet wird?



Eine entsprechende Einschulung aller Reinigungskräfte auf das Vier-Farben-System und eine regelmäßige Kontrolle samt den nötigen Verweisen sind unerlässlich. Wassereimer mit den gleichen Farben wie die Reinigungstücher tragen – bei sachgerechter Verwendung – wesentlich zur Hygiene bei.

Vier-Farben-System: Hier ein Beispiel von richtig verwendeten Reinigungstüchern

- » **Grün** wird für die Oberflächenreinigung in Küchen und Bereichen, wo mit Lebensmitteln hantiert wird, verwendet sowie im Bereich Krankenhaus und OP eingesetzt.
- » **Blau** dient zur Oberflächenreinigung in Büros.
- » **Gelb** benutzt man im Sanitärbereich für Bad, Waschbecken und Fliesen.
- » **Rot** dient zur Säuberung von Toiletten und Urinalen.

So sieht ein richtig beladener Reinigungswagen aus:



Meine persönlichen Gedanken dazu:

Zusammenfassung

Die oben genannten und ähnliche Begebenheiten passieren täglich in den unterschiedlichsten Kundenobjekten. Sie sorgen für Probleme und Unmut bei Unternehmern, Beschäftigten und bei den Kunden. Ziel der Unternehmerinnen ist es meist, durch professionelle Arbeit zu punkten und nicht einen Stockerlplatz im Wettbewerb der Inkompetenz zu erringen.

Jeder Chef und jede Führungskraft kennt negative Verhaltensmuster, die sie oder ihn häufig verärgern. Schlechte Gewohnheiten haben sich oft über lange Zeit gefestigt und kletten sich geradezu an die davon betroffenen Personen. Doch das lässt sich vermeiden. Sogar ohne finanziellen Aufwand. Daher ist es an der Zeit, aktiv Lösungen dafür zu suchen.

Gleich vorweg: Ja, das kostet Zeit, aber nur anfangs. Die so eingesetzte Zeit erweist sich bald als eine vernünftige Investition, denn sind die guten Gewohnheiten erst einmal etabliert, verfestigen sich diese ebenso wie zuvor die schlechten. Nur dass Sie sich dann eine Menge Zeit und vor allem Nerven ersparen, die ansonsten mit dem Behandeln von Reklamationen und der Korrektur von Schäden vergeudet würde. Über die Jahre gerechnet ist der Gewinn an Image, Zeit und Gelassenheit wesentlich größer, als der Aufwand, der zu Beginn eingesetzt werden musste.

Personalführung kostet Zeit. Aber: Die so eingesetzte Zeit erweist sich bald als eine vernünftige Investition, denn sind die guten Gewohnheiten erst einmal etabliert, verfestigen sich diese ebenso wie zuvor die schlechten.

Neugierig geworden? Dann bleiben Sie dran – wir haben noch viel zu erzählen! Bald werden Sie erkennen, wie Sie sich Ihr Leben erleichtern können.

1.2 Lösungsansätze kompetenter Gebäudereiniger

Ein altes Sprichwort sagt: „Aus Schaden wird man klug“. Im Folgenden zeigen wir einige Lösungsansätze, mit denen andere Reinigungsunternehmen an die oben genannten Problemfälle herangegangen sind. Nutzen Sie diese gerne als persönliche Ressource – vielleicht hilft auch Ihnen die eine oder andere Vorgehensweise weiter.

Beispiel 1: Schrubberautomat

Bei der Problematik rund um den Schrubberautomaten fallen mehrere fachliche Aspekte zusammen.

Checkliste: Umsicht beim Einkauf

- » Technische Daten des Gerätes
- » Technische Daten der Räume, die gepflegt werden sollen.
- » Sind in dem Objekt Lifte vorhanden?
- » Wie geräumig sind die Einsatzorte?
- » Kann das Gerät gefahrlos bewegt werden oder sind besondere Maßnahmen erforderlich?
- » Kann man das Gerät auch auf Treppen benutzen?
- » Wie hoch sind die Unterhaltskosten für den Schrubberautomaten?
- » Wie lange ist die Lebensdauer des Gerätes?
- » Sind spezielle Versicherungen dafür abzuschließen?
- » Bis wann hat sich das Gerät amortisiert?

Um diese vielfältigen Fragestellungen zu berücksichtigen, ist es hilfreich, nach dem Mehr-Augen-Prinzip zu arbeiten und Fachkräfte mit einzubeziehen. Damit sinkt die Gefahr, wichtige Aspekte zu vergessen, erheblich. Objektleiterinnen, Vorarbeiter oder ausgewählte Reinigungskräfte stehen meist gerne für Informationen aus den Objekten zur Verfügung. Zusätzlich haben diese oft bereits praktischen Erfahrungen im Hinblick auf die Bedienungsfreundlichkeit des gewünschten Gerätes.

Menschen führen:

Am Beispiel Einkauf ist deutlich erkennbar: Es geht dabei um das Zusammenführen wichtiger Informationen. Dazu benötigt man meistens mehrere Menschen in ihrer Funktion als Wissensträger. Im Kapitel „Strategisches Führen: Organisatorische Herausforderungen meistern“ erhalten Sie dazu weitere Hilfestellungen und Informationen.

Menschen führen bedeutet häufig auch das Zusammenführen wichtiger Informationen.

Führen einzelner Mitarbeiterinnen

Am Beispiel des Schrubberautomaten zeigt sich deutlich, wie wesentlich es ist, die einzelne Reinigungskraft fit für ihre Arbeit mit dem neuen Gerät zu machen. In diesem Beispiel stürzte der teure Schrubberautomat über die Treppe, weil die Reinigungskraft zu nahe an die Stufen herangefahren war und dann gedankenlos wegging.

Kaum ein Vertreter einer Geräteherstellerfirma hat viel Eigenerfahrung in der Bedienung der Gerätschaften vor Ort bei den Kunden. Und Hand aufs Herz: Wer hat in den meisten Fällen das größte Interesse daran, Mitarbeiterinnen so anzuleiten, dass die Maschine möglichst lange ohne Reparaturkosten einsatzbereit bleibt? Kein Vertreter eines Geräteherstellers kann fachkundige Arbeit einer Führungskraft ersetzen.

Checkliste: Schulung der Mitarbeiterinnen








- » Welche Sicherheitsmaßnahmen sind für die Bedienung des Gerätes notwendig?
- » Welche Schulungsmaßnahmen brauchen die Beschäftigten, um das Gerät kompetent und gefahrlos bedienen zu können?
- » Wer kann diese Schulungsmaßnahmen durchführen?
- » Reichen Informationen durch den Verkäufer des Gerätes oder sind weitere interne Schulungen nötig?
- » Welche Unterlagen zum Nachschlagen werden nach der Schulung ausgegeben?
- » Wer überprüft anfangs häufiger den exakten Umgang mit dem neuen Gerät?
- » Wer trägt diese neue Kompetenz in die Personalliste ein, um beim Einteilen neuer Arbeitstruppen rasch die Fertigkeiten der einzelnen Beschäftigten zu überblicken?
- » Geplante Schulungen lassen sich ebenfalls in der Personalliste festhalten.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt zum Thema Führungskompetenz:

Wenn Sie selbst das Personal nochmals einschulen, verstärkt sich Ihre Beziehung zueinander. Fragen Sie nach, was er oder sie bereits von der Vertreterin am Gerät erlernt hat. Diese Wiederholung festigt das Gelernte und zeigt gleichzeitig auf, wo weitere Hilfestellungen notwendig sind. Durch solche praktischen Übungen kann auch die Freude an modernen technischen Hilfsmitteln vermittelt werden. Die Mitarbeiter fühlen sich durch die persönliche Aufmerksamkeit der Führungskraft aufgewertet, wodurch sie selbstbewusster und gestärkter an die Arbeit gehen.

Unser Vorschlag: Erstellen Sie eine Qualifikationsmatrix um einen Überblick über bereits erworbene bzw. noch nicht vorhandene Fertigkeiten Ihrer Beschäftigten zu gewinnen. So behalten Sie jederzeit die Übersicht über den aktuellen Wissenstand Ihrer Mitarbeiter.

Qualifikationsmatrix für Reinigungskräfte

Anforderungen	Stand 15.12.2012	Markus Huber	Elenore Steinberger	Gudrun Sskoisk	Lily Siebenbauer	Name Mitarbeiter	Name Mitarbeiter	 Power Management <small>Die Unternehmernetzwerke für die Gebäudereinigung</small>
	Qualifikationsmatrix Reinigungskräfte							
Grundlagen								
	Lehrabschluss LAP		✓					Start III/2013 SIGRON
	Basiskurs für Reinigungskräfte (<i>extern</i>)							Akademie I/2013
	Betriebliche/r Ersthelfer/innen (<i>extern</i>)							Akademie II/2013
	Grundkurs Intern							KW 19 Intern Fr. Maier
	unser Qualitäts-Reinigungsstandard – E.C.K							KW 14 Intern Hr. Huber
	Objektdokumentation, Tagebuch, Leistungsnachweis, ...							KW 14 Intern Hr. Huber
	Gefahrenquellen, Arbeitssicherheit am Arbeitsplatz							
	Abfüllen-Umfüllen, Dosieren, Schutzmassnahmen							KW 14 Intern Hr. Huber
Unsere Arbeitsgeräte								
	Dosieren, Abfüllen, Sprüngeräte							KW 19 Intern Fr. Maier
	Steinbodensanierung							KW 19 Intern Fr. Maier
	Holzbodensanierung							
	Staub-, Rück- und Bürstsauger							
	Wassersauger							
	Teppichreinigung							KW 10/2013 Hersteller
	Sanitärraumreinigung							KW 35/2013 Hersteller
	Einscheibenmaschinen							
	Dampfsauger							KW 20 Intern Hr. Huber
	Scheuersaugautomat							
	Bodenwaschautomat							KW 45/2013 Hersteller
	Rollwagen, Flachpresse, Moppboxsystem							
	Fensterreinigung							
	Reinigungszubehör							
	usw.							
	 für alle Reinigungskräfte erforderlich  nach Bedarf, nicht für alle Reinigungskräfte erforderlich		 Weiterbildung geplant  Aus-/Weiterbildung vorhanden  vorhandene Kenntnisse ausreichend  Kenntnisse nicht erforderlich					

Mit einer Qualifikationsmatrix erkennen Sie schnell bereits erworbene bzw. noch nicht vorhandene Fertigkeiten Ihrer Beschäftigten.

Meine Ideen und Notizen dazu:

Welche dieser Aspekte beachten Sie bereits beständig?

Worauf werden Sie in Zukunft genauer achten?

Wen wollen Sie mehr mit einbeziehen?

Beispiel 2: Reinigungswägen im Lift

Auch bei der Neuanschaffung von Reinigungswägen gilt es, den Einkauf gut zu organisieren. Einige der oben bereits genannten Aspekte sind analog beim Ankauf von Reinigungswägen zu sehen.

Nicht nur in der Gebäudereinigung kennt man derartige Herausforderungen. Die Management-Literatur spricht hier bereits von einer ersten Stufe des Wissensmanagements; dazu ist fachübergreifende Zusammenarbeit notwendig. Die für den Ankauf wichtigen Fakten können Sie bei einem Arbeitstreffen, über Telefon, Fax oder E-Mail einholen.

Führt man das Know-how mehrerer Wissensträgerinnen zusammen, spart das oft enorme Geldmittel. Neben den finanziellen Vorteilen spart es auch eine Menge an Zeit, die oft im Nachhinein mit Rettungsaktionen bei Schadensfällen und Problemen verloren geht.

Führt man das Know-how mehrerer Wissensträgerinnen zusammen, spart das oft sehr viel Geld und Zeit.

Meine Ideen und Notizen dazu:

Welche dieser Aspekte beachten Sie bereits beständig?

Worauf werden Sie in Zukunft genauer achten?

Wen wollen Sie mehr mit einbeziehen?

Beispiel 3: Kehrautomaten

Oft rächt es sich bitter, wenn man nur eine Frage zu wenig gestellt hat. Einkauf und Personalführung hängen enger zusammen, als viele denken. Zwar geht es in erster Linie um die sachlichen Informationen für eine Neuinvestition; doch eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter, als wichtig genug erkannt, um befragt zu werden, bildet auch eine wesentliche Ressource für das Unternehmen. Wird man vom Chef oder der Chefin um wichtige Informationen gebeten, stärkt das die Persönlichkeit und verbindet die beteiligten Menschen. Kaum etwas hält so sehr zusammen, wie gemeinsam und erfolgreich durchgeführte Arbeitsschritte.

Skizzieren Sie den Einkaufsvorgang, planen Sie ihn in einzelnen Schritten und erfassen Sie die Personen, deren Informationen für Sie wesentlich sind. Wenn Sie sich bei jedem Einkauf daran halten, sinkt das Risiko, ähnliche Fehler wie im obigen Beispiel erneut zu begehen, gegen Null.

Das exakte Planen Ihrer Einkäufe senkt das Risiko von Fehlkäufen.

Meine Ideen und Notizen dazu:

Welche dieser Aspekte beachten Sie bereits beständig?

Worauf werden Sie in Zukunft genauer achten?

Wen wollen Sie mehr mit einbeziehen?

Beispiel 4: Transport von Arbeitsgeräten

Firmenchef D. hat seinen Kleinbus kein zweites Mal überladen – sein Lehrgeld war hoch genug. Seit diesem Desaster bespricht er jede Neuinvestition mit seinem Team, wodurch er mit seinen Leuten stark zusammengewachsen ist. Das spürt man – auch nach außen: Kürzlich bekam Herr D. eine Bewerbung mit dem Hinweis, die neue Arbeitskraft habe sich bei Herrn D. beworben, weil sich herumgesprachen hatte, dass man in dieser Firma ernst genommen wird. Herr D. freute sich sowohl über den guten Ruf seiner Firma und als auch über die neue Arbeitskraft, die sich gern von Anfang an aktiv einbringen wollte.

Auch hier ist es wesentlich, sich von Beginn weg die richtigen Fragen zu stellen wie z.B.:

- » Wie schwer darf der Kleinbus beladen werden?
- » Wie viel wiegt das Gerät, welches wir befördern wollen?
- » Wie viel wiegt die Auffahrrampe, welche ebenfalls mitgeführt werden muss?
- » Braucht man zusätzliche Geräte oder Arbeitsmittel?
- » Wie viele Personen fahren zum Einsatzort mit?
- » usw.

Meine Ideen und Notizen dazu:

Welche dieser Aspekte beachten Sie bereits beständig?

Worauf werden Sie in Zukunft genauer achten?

Wen wollen Sie mehr mit einbeziehen?

Beispiel 5: Kaltes Wasser

Am Beispiel Kaltes versus warmes Wasser zeigt sich, wie wichtig aber auch gleichzeitig schwierig das Thema Führen ist. Eingefahrene Muster lassen sich oft nur schwer durchbrechen. Doch Frau X hat es geschafft: Zuerst wiederholte sie für alle ihre Reinigungskräfte die Einschulung bezüglich Wassertemperatur. Jedes Mal, wenn sie seither in ein Reinigungsobjekt kommt, überprüft sie, mit welcher Wassertemperatur die Reinigungskräfte arbeiten. Konsequenterweise erfragt sie bei jeder einzelnen Dame die Wassertemperatur; Ausreden wie „es ist nur lauwarm“ lässt sie nicht durchgehen.

Ist das Wasser warm, muss die Reinigungskraft das Wasser wechseln; dabei hinterfragt Frau X. jedes Mal, warum es wichtig ist, mit kaltem Wasser zu reinigen. Zum Abschluss des Gespräches hält Frau X. fest: *„Ihre Gesundheit ist mir wichtig. Ich möchte nicht, dass Sie Dämpfe einatmen, die Ihrer Lunge schaden. Und sauberer wird es auch. Ich kann mich doch ab jetzt auf Sie verlassen?“*

Manchmal hört sie andere Reinigungskräfte schnell das Wasser wechseln, sobald sie sich nähert. Nach einigen Wochen war das kalte Wasser kein Thema mehr. Trotzdem fragt sie immer wieder nach der Wassertemperatur, um zu vermeiden, dass jemand „rückfällig“ wird.

Meine Ideen und Notizen dazu:

Welche dieser Aspekte beachten Sie bereits beständig?

Worauf werden Sie in Zukunft genauer achten?

Wen wollen Sie mehr mit einbeziehen?

Beispiel 6: Schmutzige und unaufgeräumte Reinigungswägen

Ein Chaossystem lässt sich oft schwer durchbrechen; daher gehören auch unaufgeräumte Reinigungswägen zu den „wiederkehrenden Ereignissen“. Frau K., eine Vorarbeiterin, hat dieses Problem mit einer einfachen, aber wirkungsvollen Idee in den Griff bekommen: Sie fertigte zwei Fotos an – das eine zeigte einen chaotischen, das andere einen sauber aufgeräumten Reinigungswagen. Diese beiden Fotos klebte sie den Reinigungskräften auf ihre Wägen.



So nicht: unaufgeräumter Reinigungswagen



So sollte es aussehen: aufgeräumter Reinigungswagen

Sieht sie nun einen unaufgeräumten Wagen, zeigt sie nur noch auf das ordentliche Foto und fragt die Reinigungskraft nach dem Unterschied zu ihrem eigenen Wagen, mit dem sie gerade arbeitet. Darauf wird meist recht rasch für Ordnung gesorgt. Nachdem Frau K. das einige Wochen lang konsequent durchgezogen hatte, traf sie meistens richtig bestückte Wägen an.

An die Problematik mit den Trinkflaschen ging Frau K. mit aller Strenge heran. Sie warnte zunächst in einer gemeinsamen Schulung nochmals alle eindringlich vor dem Gefahrenpotential von Trinkflaschen auf dem Reinigungswagen. Aus Sicherheitsgründen ist es daher verboten, Pago- oder andere Getränkeflaschen, welcher Marke auch immer, mitzuführen.

Sie hielt fest, dass es unter allen Umständen zu vermeiden ist, dass Reinigungskräfte oder Angestellte im Kundenunternehmen gesundheitlichen Schaden, möglicherweise sogar mit tödlichem Ausgang, durch „*vermeintliche Limonade*“ erleiden.

Ihre Stimme und ihre Körpersprache waren bei solchen kurzen „*Vorträgen*“ stets klar und streng. Frau K. machte damit deutlich, dass sie in solchen Fällen kein Pardon kennt und das ist bei ihren Mitarbeitern auch angekommen.

Setzen Sie beim Führen Ihrer Mitarbeiter auch Stimme und Körpersprache ein.

Meine Ideen und Notizen dazu:

Welche dieser Aspekte beachten Sie bereits beständig?

Worauf werden Sie in Zukunft genauer achten?

Wen wollen Sie mehr mit einbeziehen?

Zusammenfassung

Wir haben Ihnen mit diesen Beispielen nun einige Möglichkeiten aufgezeigt, immer wieder auftretenden Herausforderungen im beruflichen Alltag von Gebäudereinigungsunternehmen entgegenzutreten zu können.

Dabei haben wir uns zwei Themen von Handlungsmöglichkeiten gewidmet:

Thema 1: Organisieren der Unternehmens-Arbeitsabläufe und der Führungsstruktur

Thema 2: Führung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Im folgenden Abschnitt werden wir diese beiden Aspekte genauer behandeln und dazu einen Blick auf deren theoretischen Hintergrund werfen.

2. Strategisches Führen – Organisatorische Herausforderungen meistern

Das vielfältige Fachwissen aus der Reinigungsbranche ist eine wesentliche Grundlage, um die bestellte Dienstleistung professionell erbringen zu können. Dennoch bemühen sich viele Unternehmer und ihre Führungskräfte für zu geringes Entgelt und viel zu wenig Anerkennung ihrer Leistungen.

Wirklich erfolgreiche Gebäudereinigungsunternehmen haben diese Zeit bereits hinter sich gelassen. Ihre Credo ist: Fachwissen alleine reicht nicht aus, um ein lukratives Einkommen, loyales Personal und begeisterte Kunden zu bekommen und diese beständig zu halten.

Erfolgreich ist, wer auf zwei Beinen im Geschäftsleben steht: Das eine Bein symbolisiert das reinigungsspezifische Fachwissen, das andere die sozialen Kompetenzen, auch Erfolgswissen genannt. Dazu gehört das Wissen über das Organisieren des Unternehmens und das Führen von Menschen.

Organisieren in Unternehmen bedeutet eine enorme Erleichterung der täglichen Facharbeit und der Menschenführung. Die Kernthemen dabei sind:

- » Das Organisieren der fachübergreifenden Zusammenarbeit
- » Das Organisieren der Führungsverantwortung

Erfolgreiche Unternehmer haben längst erkannt: Fachwissen alleine reicht nicht aus, um ein lukratives Einkommen, loyales Personal und begeisterte Kunden zu bekommen und diese beständig zu halten.

Häufig berichten Unternehmer und Führungskräfte, wie unterschiedlich ihre Kunden sind. Es spricht durchaus auch ein gewisser Stolz auf die eigene Flexibilität aus ihnen. Solche Kunden-nähe ehrt die Gebäudereiniger. Daraus soll ihnen jedoch kein Nachteil erwachsen. Überzeichnet bedeutet das: Wer das Rad immer wieder neu erfindet, bleibt finanziell auf der Strecke, weil alle anderen lange vor ihm ankommen.

Nehmen Sie sich daher einmal die Zeit darüber nachzudenken, welche Arbeitsschritte immer wieder kehren. Es lohnt sich, diese Arbeitseinheiten so zu strukturieren und aufzuzeichnen, dass sie nach diesem Schema jederzeit wieder sorgfältig und zielführend erledigt werden können. Ein Beispiel dafür ist das Reinigen von WC-Anlagen. Diese Arbeitsvorgänge laufen in vielen Objekten gleich ab. Auch die Stiegenhaus-Betreuung lässt sich in großen Zügen vorstrukturieren. Natürlich gibt es dann Unterschiede je nach Materialien der Stiegen, Handläufe etc.

Ihre Reinigungskräfte fühlen sich durch klare Arbeitsabläufe bald sicherer bei den einzelnen Arbeitsschritten. Bald erkennen sie, welche Arbeitsteile immer gleich ablaufen und wo es tatsächlich Unterschiede in den aktuellen Objekten gibt. Das erleichtert auch die Einschulung für neue Objekte. Es geht dann nur noch um die Besonderheiten vor Ort.

Für Abläufe muss es natürlich auch dazugehörige Verantwortliche geben. Wer kann diese Arbeitsabläufe durchführen? Wer kontrolliert diese Arbeitsabläufe?

Mit dieser soliden Basis wird die Führungskultur eines Unternehmens spürbar – sowohl beim Personal als auch bei den Kunden.

Ihre Kunden spüren klare Arbeitsabläufe und Führungsstrukturen auch dann, wenn sie diese nicht so benennen können. Wesentliche Repräsentanten dieser Führungskultur sind die Objekt-leiter und Vorarbeiterinnen.

Dieses E-Book möchte keine vollständige Handlungsanleitung zur Organisation von Reinigungs-unternehmen und zum Führen von Beschäftigten geben – das würde den Rahmen des Werkes sprengen. Ziel ist es, einige Denkipulse zu setzen, damit Sie als Chef den Überblick über die vielseitigen Aufgabengebiete Ihres Unternehmens behalten.

Gehen Sie also immer wieder einen Schritt zurück, ändern Sie Ihren Blickwinkel und geben Sie sich immer wieder genügend Zeit, um über Ihr eigenes Führungsverhalten aktiv nachzudenken.

Es lohnt sich, wiederkehrende Herausforderungen gezielt zu organisieren.

2.1 Das Organisieren der fachübergreifenden Zusammenarbeit

Wir behandeln den Aufgabenbereich der Organisation anhand der Themenfelder Einkaufen, Einschulung, Materialfluss und Führen.

Einkaufen ist eine immer wiederkehrende Handlung in jedem Unternehmen. Wie die vorhergehenden Praxisbeispiele bereits zeigten, liegen dabei auch viele Stolpersteine auf dem Weg. Solche Schwierigkeiten lassen sich nur umgehen, wenn den handelnden Personen bewusst ist, dass man dazu Wissen und Erfahrung von Menschen aus mehreren Arbeitsbereichen benötigt. Sie können viele Fehlentscheidungen vermeiden, indem Sie eine fachübergreifende Zusammenarbeit organisieren.

Den Einkauf organisieren

Die Praxisbeispiele 1 - 5 zeigen auf, wie wichtig die Kooperation zwischen den Beschäftigten der unterschiedlichsten Fach- und Aufgabenbereiche ist.

Einkäufer bemühen sich meistens redlich, alle wesentlichen Punkte mitzubedenken. Und dennoch passieren immer wieder Fehler. Denn das benötigte Wissen ist meistens auf mehrere Fachleute aufgeteilt. Der große Vorteil darin besteht, dass man sich nicht alles alleine merken muss und dennoch jederzeit auf das Wissen zurückgreifen kann. Voraussetzung dafür ist eine strukturierte, also organisierte, Zusammenarbeit. Die folgende Checkliste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Für manches Gerät wird diese Liste sicherlich zu umfangreich sein, das soll Sie aber nicht weiter stören. Die unterschiedlichen Details dienen Ihnen vielmehr als Gedächtnisstütze um in aktuell auftretenden Fälle zu wissen: Ist dieser Aspekt nun wichtig oder für den aktuellen Ankauf irrelevant?

Was muss das Produkt können und wo wird es eingesetzt?

Produktspezifische Themen	einsatzbezogene Angaben	Hinweise
Was muss das Produkt können?	» » »	
Wo wird es eingesetzt?	» Innenräume » Im Freien » etc.	
Besondere Kennzeichen des Einsatzortes	» Nur Treppen, kein Lift » Breite/Schmale Treppe » Gerade/geschwungene Treppe » Wendeltreppen » Lift vorhanden	» Maße angeben » Maße angeben
Maße des Gerätes		» Genaue Angabe » Passt es in den vorhandenen Lift? » Passt das Bedienpersonal auch dazu hinein?

Bodenreinigung	» Art des Bodens	
Bedienung des Gerätes	<ul style="list-style-type: none"> » Wer kann ein solches Gerät bereits bedienen? » Brauchen wir eine neue Einschulung durch den Lieferanten? » Wie schätzen die Reinigungskräfte dieses Gerät? 	<ul style="list-style-type: none"> » Namen anführen » <input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nein » Namen und Aussagen
Wie reparaturanfällig war das Gerät bisher?	» Befragte Personen: Namen	» Aussagen dieser Personen
Wie zufrieden waren wir bisher mit dem Service des Lieferanten?	<ul style="list-style-type: none"> » Zeitliche Erledigung nach Anruf » Exakte Wartung » Reparatur durchgeführt 	<ul style="list-style-type: none"> » Wie viele Stunden/ Tage? » Zufriedenstellend: <input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nein
Welche internen Kosten sind für das Gerät bisher in welchem Zeitraum angefallen?		
Verbleibt das Gerät dauerhaft am jeweiligen Objekt?		
Liefert es der Lieferant gleich zum Objekt?		
Muss das Gerät von unserem Unternehmen transportiert werden?		
Ableichen der Maße des Geräts mit der Belastbarkeit der vorhandenen Fahrzeuge	<ul style="list-style-type: none"> » Gewicht des Geräts » Maße: Länge, Breite, Höhe » Ist eine Rampe notwendig? » Gewicht der Rampe 	
Wer darf und kann die benötigten Transportfahrzeuge lenken?		
Welches Reinigungszubehör brauchen wir zu dieser Maschine vor Ort?		

Gibt es einen entsprechenden Geräteraum für diese Maschine im Objekt?	<ul style="list-style-type: none"> » Maße des Platzes » Was muss zusätzlich in diesen Geräteraum – reicht der Platz auch dafür? » Ist der Geräteraum vor unbefugtem Zutritt sicher? » Wo kann Wasser nachgefüllt werden, wenn es benötigt wird? » Ist ein Stromanschluss für das Aufladen der Batterie vorhanden? 	<ul style="list-style-type: none"> » Maße angeben » Produkte anführen » Maße für den noch verfügbaren Platz angeben » Wo genau? » Wo genau?
Sind Entsorgungsmöglichkeiten vor Ort vorhanden?	<ul style="list-style-type: none"> » Für Schmutzwasser » etc. 	<ul style="list-style-type: none"> » Wo genau?
Sind auch Halbstockwerke zu reinigen, die keine Ein- und Ausstiegsmöglichkeiten beim Lift haben?	<ul style="list-style-type: none"> » Wie können wir dieses Gerät sonst noch transportieren? » Welche Lösungswege gibt es, wenn das Gerät nicht anders transportierbar ist? 	

Welche Personen benötigen Sie um die Checkliste zu erstellen und die Daten bei jedem Einkauf einzuholen?

Bitte vervollständigen Sie diese Liste gemeinsam mit den Wissensträgern in Ihrem Unternehmen. Meistens sind das Objektleiterinnen, Vorarbeiter, ausgewählte Reinigungskräfte und alle anderen Personen, die ihre Einkaufswünsche bei Ihnen deponieren und zudem über reichhaltiges Praxiswissen verfügen. Mit Hilfe dieser Checkliste kann man die notwendigen Fakten telefonisch oder per E-Mail erfragen in dem man sie an die betroffenen Personen sendet und diese bittet, die Liste mit ihren Erfahrungswerten zu ergänzen. Dadurch kann man sich selber die Arbeit erleichtern und die Gefahr, auf wichtige Informationen zu vergessen, sinkt gegen Null. Wesentlich ist dabei, dass Sie diese Liste mit Sorgfalt erstellen und bei Bedarf erweitern. Haben Sie keine Bedenken vor dem Anwachsen der Liste: Die Einkaufsabteilung erhebt bei jeder Neuanschaffung nur die dafür benötigten Daten.

Erstellen Sie Checklisten für den Einkauf sorgfältig und erweitern Sie bei Bedarf.

Besonders Budgetverantwortliche benötigen für ihre Entscheidung klare Strukturen mit Vor- und Nachteilen der einzelnen Anbieter. Je rascher sie den Bestbieter erkennen können, desto rascher kann ein – vielleicht schon dringend benötigtes Gerät – auch angeschafft werden.

Die Einschulung organisieren

Doch selbst wenn der Einkauf gut organisiert abläuft hat man noch lange nicht die Gewissheit, dass alle Beschäftigten die teuren Geräte fachgerecht bedienen können. Daher ist es in diesem Bereich ebenfalls wesentlich zu erfassen, wer die Geräte künftig fachlich richtig bedienen kann.

Verschaffen Sie sich einen Überblick:

- » Welche Personen können dieses Gerät bedienen?
- » Stehen diese Personen auch in dem Objekt zur Verfügung, in dem das Gerät eingesetzt werden soll?
- » Wie viele Personen sollten dieses Gerät bedienen können?
- » Wie wird die Einschulung für diese Kräfte organisiert?
- » Wer wiederholt das Erlernete mit den Arbeitskräften, damit sich das neue Wissen festigt und nicht in kurzer Zeit vergessen wird?

Planen Sie für Ihr Unternehmen

Welche dieser Einschulungsarbeiten gehört in Ihrem Unternehmen zu den Führungsaufgaben von Vorarbeitern, Objektleiterinnen, Regionalleitern oder anderen Personen mit Führungsverantwortung? Für diese Festlegungen gibt es keine allgemein gültigen Regeln, da die einzelnen Firmen in ihrer Struktur viel zu unterschiedlich sind. Wesentlich ist, dass die anfallenden Aufgaben identifiziert und organisiert werden. Anschließend ist darauf zu achten, dass alle betroffenen Personen nach diesen Richtlinien arbeiten. Wenn neue Vorschläge oder möglicherweise bessere Ideen auftauchen ist es wichtig, diese auch ernst zu nehmen und bei Bedarf an geeigneter Stelle zu deponieren. Auf diese Weise kann die Balance zwischen richtungsweisenden Regelungen und der beständigen Weiterentwicklung im Sinne der Kunden gehalten werden.

Nahe am Thema Einkaufen liegen auch der Materialfluss und die Lagerhaltung.

Den Materialfluss organisieren

- » Wer bringt die benötigte Reinigungschemie wo hin? Hier sparen klare Regelungen viele leere Kilometer.
- » Welches Notfallpaket sollen Objektleiterinnen bei sich deponieren?
- » Wie verschaffen Sie sich den Überblick über den Verbrauch und den Lagerbestand verschiedener Materialien?
- » Liegt der Materialverbrauch im geplanten Rahmen?
- » usw.

Regeln Sie für Ihr Unternehmen:

- » Wer bestellt die Reinigungschemie nach?
- » Welche Vorratsmenge muss zum Zeitpunkt der Bestellung noch vorhanden sein, um Engpässe weitgehend ausschließen zu können?
- » Sind die Lieferzeiten der einzelnen Zulieferfirmen bekannt? Wenn nicht sollten diese erfragt werden.
- » Was wird zentral eingekauft, was darf welcher Mitarbeiter selbst besorgen?

Je klarer diese Vereinbarungen getroffen, schriftlich festgehalten und bekannt gemacht werden, umso besser funktioniert der Ablauf im Alltag.

2.2 Das Organisieren der Führungsaufgaben

Die Personalführung spielt in Unternehmen eine wichtige Rolle. Grundsätzlich gilt zu hinterfragen:

- » Wer führt welche Beschäftigten?
- » Welche Tätigkeiten umfasst diese Führungsarbeit?

In kleineren Unternehmen ist oft die vorherrschende Meinung, dass alle alles können müssen und auch für fast alles verantwortlich sind. Damit sind oft die unterschiedlichsten anfallenden Tätigkeiten ebenso gemeint wie Führungsaufgaben.

Achtung: Wer sich für alles zuständig fühlt, übernimmt für nichts persönlich Verantwortung.

Was auf den ersten Blick möglicherweise wie ein Optimum wirkt, kann schnell böse enden: Denn im Zweifelsfall fühlt sich niemand persönlich für eine anfallende Aufgabe oder ein auftretendes Problem zuständig oder gar verantwortlich. Unbeliebte Arbeiten werden gerne hin- und hergeschoben und andere Tätigkeiten als dringlicher eingestuft. Dieses Verhalten kann sich speziell bei Führungsaufgaben gravierend auswirken.

Erfolgreiche Unternehmer machen sich im ersten Schritt bewusst, welche Führungsarbeit in den verschiedenen Arbeits- und Fachbereichen anfällt.

Führungsaufgaben im Einkauf

Im Einkauf besteht beispielsweise die Führungsverantwortung nicht nur für die Beschäftigten in seinem Bereich, sondern auch dafür, dass die benötigten Daten von den Kollegen aus anderen Fachbereichen zum richtigen Zeitpunkt abrufbar sind. Mit der Einkaufsabteilung muss ebenso abgestimmt werden, wer bei wem bestellen kann, darf oder sogar muss und inwieweit er auch für den Materialfluss zuständig ist.

Objektleiterinnen und Vorarbeiter – wichtige Führungskräfte für den Erfolg in der Gebäudereinigung

Vorarbeiter und Objektleiterinnen sind wesentliche Ansprechpersonen für ihre mitarbeitenden Reinigungskräfte aber auch für die Kunden. Daher kommt ihrem Führungsverhalten eine große Bedeutung zu.

Es ist daher für Sie als Unternehmerin wesentlich zu überlegen, welche Aufgaben Sie diesen Schlüsselpersonen zuteilen und mit welchen Kompetenzen Sie diese ausstatten möchten. Für diese Entscheidungen gibt es keinen allgemein gültigen Weg. Verlassen Sie sich dabei auf Ihr unternehmerisches Gespür und passen sie diese Entscheidung optimal an Ihr Firmenkonzept an.

Selbstverständlich müssen Sie diese Aufgaben mit den jeweiligen Damen und Herren besprechen. Es empfiehlt sich, die Vereinbarungen in einer Matrix festzuhalten.

Welche Führungsaufgaben haben Vorarbeiter in Ihrem Unternehmen?


- » In welchem Ausmaß beteiligen sie sich an der Arbeit im Objekt?
- » Für welche Führungsaufgaben sind sie zuständig:
 - Arbeitseinteilung
 - Arbeitskontrolle
 - Einschulung der Reinigungskräfte auf das Objekt
- » Führen oder kontrollieren sie das Objekttagebuch?
- » Bestellen Sie die Reinigungschemie bei der dafür zuständigen Person?
- » Dürfen/können/sollen/müssen Vorarbeiterinnen erkennen, welche Zusatzverkäufe auf diesem Objekt möglich sind? Wem sollen sie das melden?







- » Wie sollen sich Vorarbeiter Kunden gegenüber bei Reklamationen verhalten?
 - Was sollten sie selbst vor Ort regeln?
 - Welche Beschwerden sind an wen weiter zu melden?

Führungsaufgaben unterscheiden sich wesentlich von fachspezifischer Arbeit. Bitte bedenken Sie daher, dass Ihre Vorarbeiter und Objektleiterinnen zum Thema Führen die entsprechende Weiterbildung benötigen. In Kapitel **2.3 Führen einzelner Mitarbeiter** geben wir Ihnen einige hilfreiche Werkzeuge dazu an die Hand.

- » Welche Ausbildung und welche Vorkenntnisse benötigen Vorarbeiterinnen um die jeweiligen Objekte erfolgreich führen zu können?
- » Sind sie in der Lage, Fachfragen der Reinigungskräfte richtig zu beantworten?
 Beispiel: Wissen Vorarbeiter für die Bahn- und Busreinigung, welche Materialien dort vorkommen und mit welcher Reinigungschemie diese bearbeitet werden müssen?

Qualifikationsmatrix für Objektleiterinnen und Vorarbeiter

Anforderungen	Stand 15.12.2012	OL Luwig Edelhuber	OL Froni Sokol	OL Slavica Rumpolt	VA Petra Sommerthner	VA Jaroslav Witkovsky	 Power Management Die Unternehmenslösungen für die Gebäudereinigung Weiterbildung geplant in KW/Mo
	Qualifikationsmatrix Objektleiter, Vorarbeiter						
Führungsverantwortung							
	Koordination des Reinigungspersonals am verantwortlichen Objekt						
	Einschulen der Reinigungskräfte: Leistungsverzeichnis, Objektsonderheiten, Sicherheit, Brandschutz						
	Führen und regelmäßige Kontrolle der Objektdokumentation, Objekttagbuch						Intern Chef KW 13/2013
	Fachliche und diszipliniäre Führung von Eigenpersonal						
	Mitarbeiterkündigung dem Chef empfehlen						
	Weisungsbefugte gegenüber VorarbeiterInnen						
	Aufzeigen von Verbesserungspotentialen						
	Durchführen des Erfolgs-Checks Kundenauftrag, Einleiten von Verbesserungen						Start III/2013 Akademie
	Meldung von Kundenbeschwerden oder Schäden im Objekt, direkt an den Chef						Intern Chef KW 13/2013
	Objektauditorausbildung						SIGRON XI/2013
	Kontrolle: Tragen der Firmenkleidung im Objekt						
	Objektschlüssel-Verantwortung						
Fachliche Führungsverantwortung							
	Lehrabschlussprüfung LAP	2014	2014	✓	2014		Start I/2013 Akademie
	Meister der Denkmal- Fassaden und Gebäudereinigung		✓	2014			Start I/2013 SIGRON
	Produkt und Verfahrenkenntnisse		✓				
	Objektspezifische Mitarbeiterunterweisung nach Leistungsverzeichnis						Intern Fr. Rumpolt IV/2013
	Umsetzen der Leistungsvereinbarung						
	Durchführen von Eigenevaluierungen entsprechend der SIGE-Vorgaben						Extern SFK Hr. Baumann III/2013
	Überwachen der Umsetzung der SIGE Maßnahmen						Extern SFK Hr. Baumann III/2013
	Richtige Dosieranwendung, Kontrolle der Umsetzung						
	Bestellen der Reinigungschemie						
	usw.						

	für alle Objektleiterinnen erforderlich		Weiterbildung geplant
	nach Bedarf		Aus-/Weiterbildung vorhanden
			vorhandene Kenntnisse ausreichend
			Kenntnisse nicht erforderlich

Welche Führungsaufgaben haben Objektleiterinnen in Ihrem Unternehmen?

- » Für wie viele Objekte ist der Objektleiter verantwortlich?
- » Welche Ausbildung und welche Vorkenntnisse benötigt die Objektleiterin, um die entsprechenden Objekte erfolgreich führen zu können?
- » Sind sie in der Lage, Fachfragen der Reinigungskräfte richtig zu beantworten?
- » Wie sollen sich Ihre Objektleiter von Ihren Vorarbeiterinnen unterscheiden?
- » Sollen sie auch neue Reinigungsaufträge generieren?
- » Sollen Ihre Objektleiterinnen Beschwerden der Kunden selbst mit diesen abklären? Wenn ja, in welcher Form sollen sie an wen darüber berichten?

Besonders wichtig: Wer führt die Objektleiter?

- » An wen sollen Objektleiterinnen berichten?
- » Wer vereinbart ihren Aufgabenbereich mit ihnen?

Oft übernehmen die Unternehmerinnen die Aufgaben des Objektleiters selbst – gemeinsam mit anderen Familienmitgliedern. Diese Taktik lässt sich so lange fortsetzen, bis der Unternehmer erkrankt oder aus anderen Gründen nicht persönlich erscheinen kann. Es gilt zu hinterfragen, ob das Personal in solchen Fällen in der Lage ist, das Objekt entsprechend dem Wunsch der Kunden zu reinigen.

Können die Reinigungskräfte diesen Erwartungen nicht entsprechen, wird das zum Risiko für die Unternehmerin. Durch die ständige Präsenz am Objekt macht er oder sie sich zum Sklaven des eigenen Betriebes, dessen Fortbestand bald nur von ihr oder wenigen anderen Vertrauten abhängt. Auch wenn man mit einer sehr kleinen Firmengröße zufrieden ist, ist es sinnvoll, einen oder mehrere Vorarbeiter aufzubauen.

Kunden bemerken rasch, ob Fachkräfte und gut angelerntes Personal die Reinigung in ihrem Betrieb durchführt oder ob hauptsächlich unzureichend ausgebildete Kräfte am Werk sind. Das ist der direkte Weg in Unzufriedenheit, Missachtung und Preisschlachten mit den Mitbewerbern am Markt.

Kunden bemerken rasch, ob Fachkräfte und gut angelerntes Personal die Reinigung in ihrem Betrieb durchführt oder ob hauptsächlich unzureichend ausgebildete Kräfte am Werk sind. Das ist der direkte Weg in Unzufriedenheit, Missachtung und Preisschlachten mit den Mitbewerbern am Markt.

Unternehmer, die mehrere Objekte und entsprechend viele Beschäftigte in ihrer Verantwortung haben, kommen um den Aufbau von Vorarbeiterinnen nicht vorbei. Befindet sich der Betrieb im Wachstum, leisten Objektleiter wertvolle Dienste. Wichtigste Voraussetzung dafür ist zu definieren, welche Aufgabenbereiche eine Objektleiterin übernehmen soll; halten Sie diese in einem klaren Dienstvertrag fest.

Reinigungsdienstleister spüren oft Unsicherheit, welche Aufgabenbereiche sie ihren Objektleitern übertragen sollen.

Das hängt von Ihrer Unternehmensstrategie ab. Wenn Sie beispielsweise selbst sehr gerne verkaufen und alleine dafür zuständig bleiben wollen, bitten Sie die Objektleiter einfach nur darum, nichts zu verkaufen sondern Ihnen zu melden, wenn sie in Objekten Zusatzverkäufe vermuten. Viele Unternehmer erzielen gute Erfolge, wenn Objektleiter Zusatzverkäufe tätigen oder auch neue Aufträge an Land ziehen.

Wichtig ist, dass Sie die Aufgabenbereiche mit Ihren Objektleitern genau absprechen. So gibt es kaum noch unliebsame Überraschungen.

Beachten Sie bitte in jedem Fall:

- » Über welches Fachwissen verfügt Ihr Objektleiter?
- » Welche Weiterbildung bringt Ihr Objektleiter zum Thema Führen mit?
- » Welche Weiterbildung bringt Ihr Objektleiter zum Thema Verkaufen mit?
- » Welche Weiterbildung zum Thema Führen benötigt Ihr Objektleiter?
- » Welche Weiterbildung zum Thema Verkaufen benötigt Ihr Objektleiter?

Führen und Verkaufen sind wesentliche Erfolgsfaktoren in der Gebäudereinigung. Sorgen Sie daher für laufende Weiterbildung in diesen Bereichen. Ihr Fuhrpark benötigt schließlich auch jedes Jahr ein „Pickerl“ um weiterhin zugelassen zu sein. Gute Führungskräfte und Verkäufer bringen Ihnen mindestens so viel Erfolg wie Ihr Fuhrpark.

Je nach Firmengröße gibt es vielleicht auch Niederlassungsleiter, Bereichsleiterinnen Regionalleiter und weitere Führungskräfte. Das zieht einen langen Weg durch die Hierarchien der Berichterstattung nach sich, bis eine möglicherweise wesentliche Information die Firmenchefin tatsächlich erreicht. Es ist wichtig, den Kontakt zur jeweiligen Basis nicht zu verlieren.

Planen Sie Ihre Kontrollfunktion:

- » Welche Teile der Berichte überprüfen Sie stichprobenweise auf welche Art und Weise?
- » Zu welchen Themen wollen Sie sich in welchem Geschäftsjahr genauer informieren?
- » Welche Teile Ihrer Organisation besuchen Sie inkognito?
- » Wie verfahren Sie mit Ihren Erkenntnissen bei diesen Kontrollen?
- » Wie arbeiten Sie diese mit Ihrem Personal auf?

Zusammenfassung

Im vorangegangenen Abschnitt haben wir uns den organisatorischen Fragenstellungen in der Reinigungsbranche gewidmet. Wir haben die Wichtigkeit von Vorarbeitern und Objektleiterinnen herausgearbeitet und geben Ihnen anhand von Checklisten konkrete Strukturierungsmöglichkeiten mit auf den Weg.

Alle Lesenden, die darüber gerne mehr erfahren möchten, sind herzlich dazu eingeladen, mit uns in direkten Kontakt zu treten. In unserer kostenlosen Lotsensitzung im Ausmaß von 20 Minuten möchten wir mit Ihnen gemeinsam Ihren nächsten Schritt setzen. Wir freuen uns, bald von Ihnen zu hören.

2.3 Führen einzelner Mitarbeiter

Vielleicht haben Sie sich bereits an mancher Stelle gedacht: Das alles hab ich meinen Beschäftigten schon gesagt, aber es hat nicht viel genützt. Die haben einfach so weiter gemacht wie bisher. Ihren Führungskräften und auch anderen Chefinnen ergeht es möglicherweise immer wieder so ähnlich. Doch das lässt sich ändern.

Wir geben Ihnen mit diesem Buch drei Werkzeuge aus dem noch weitgehend geheimen Erfolgswissen in die Hand, die – wenn man sie tatsächlich aktiv einsetzt – wahre Wunder bewirken.

Im vorangegangenen Abschnitt haben wir uns bereits mit dem Stellen von gezielten Fragen beschäftigt. Sie erkennen dadurch, dass gut gewählte Fragen an die entsprechenden Wissens-trägern auch zu fachlich guten Ergebnissen führen. Das Fragen lässt sich noch weiter vertiefen, um die Menschen persönlich zu gewinnen.

Begeben wir uns nochmals in Ihren beruflichen Alltag. Wenn Sie bis jetzt der Meinung waren, Sie würden ohnehin bereits regelmäßig vor der Abfahrt Ihrer Mitarbeiterinnen nachfragen, ob „alles klar sei“, dann haben wir nun zwei Nachrichten für Sie:

1. Auf diese und ähnliche Fragen antworten 99,8 Prozent der Beschäftigten mit „Ja“. Schließlich wollen sie sich nicht vorm Chef blamieren.
2. Es kann nur besser werden – nämlich mit den „PAKKO-Fragen“.

Werkzeug 1: Stellen Sie PAKKO-Fragen

Wer richtig (!) fragt, der führt. Kann man auch falsche Fragen stellen? Ja, das ist leider möglich.

Hier zwei Beispiele dazu:

Geschlossene Fragen wie: „*Sie wissen, was zu tun ist?*“

Hand aufs Herz: Wer will sich schon freiwillig die Blöße geben. Daher werden solche Fragen zumeist mit „ja“ beantwortet. Ganz besonders dann, wenn auch noch ein strenger Ton mitschwingt.

Rhetorische Fragen wie: „*Ihnen ist doch klar, dass es so etwas bei uns nicht gibt?*“

Wer solche Fragen öfter zu hören bekommt, kündigt meistens in der für das Unternehmen teuersten Form: Nämlich innerlich. Man macht Dienst nach Vorschrift und sobald sich etwas anderes ergibt, wird der Arbeitsplatz gewechselt. Wird dort ebenso nach diesem System gefragt, beginnt das Spiel von vorne.

Merkmale von PAKKO-Fragen

Die Art wie Sie Ihre Fragen stellen bewirkt, dass Ihre Mitarbeiterinnen Ihnen mehr Informationen geben müssen; meistens erhalten Sie sogar eine ehrliche Antwort. Schließlich ist mit falschen Zusicherungen niemand geholfen. Das erreichen Sie am einfachsten mit sogenannten PAKKO-Fragen.

PAKKO bedeutet: **P**ersönlich – **A**ktiv – **K**onkret – **K**urz – **O**ffen

Mit PAKKO-Fragen erhalten Sie die Informationen, die sie benötigen. Dadurch gehen Sie sicher, dass der Mitarbeiter weiß was zu tun ist und wie die Geräte richtig bedient werden.

Sehen wir uns das an Hand einer Frage aus dem Beispiel 1 (Schrubberautomat) an:

Ihre Grundfrage lautet: „*Wie werden Sie den neuen Schrubberautomaten bedienen?*“

Das bedeutet im Detail aufgegliedert:

„Wie werden Sie den neuen Schrubberautomaten bedienen?“

Diese Frage ist persönlich gestellt.

Sie ...das bedeutet Sie persönlich.

„Wie werden Sie den neuen Schrubberautomaten bedienen?“

Diese Frage zielt auf das aktive Verhalten der Befragten ab.

bedienen ... hier geht es um aktives Handeln, nicht um theoretische Erklärungen

... wie arbeitet diese Reinigungskraft mit dem neuen Automaten?

... hat die Reinigungskraft es schon einmal ausprobiert?

„Wie werden Sie den neuen Schrubberautomaten bedienen?“

Diese Frage kurz. Das ermöglicht eine umso detailliertere Antwort. Schließlich wollen Sie sicher sein, dass die Reinigungskraft richtig handeln wird.

„Wie werden Sie den neuen Schrubberautomaten bedienen?“

Diese Frage ist konkret. Es geht hier nicht um Schrubberautomaten im Allgemeinen, sondern um dieses spezielle Gerät, mit dem am Objekt gearbeitet wird.

„Wie werden Sie den neuen Schrubberautomaten bedienen?“

Diese Frage ist offen. Darauf kann man nicht mit „ja“ oder „nein“ antworten. Die Reinigungskraft muss sich ihre eigenen Gedanken machen und erzählen, wie sie dieses Gerät bedienen wird.

Sehen wir uns diese Art zu fragen weiter an Hand einiger der obigen Praxisbeispiele an.

Bestellung von neuen Reinigungswägen (Beispiel 2)

Frage an die Einkäuferin:

„Welche Informationen brauchen Sie, bevor sie einen Reinigungswagen bestellen?“

Setzen Sie selbst in die Tabelle ein:

Frage	PAKKO?	entsprechender Teil der Frage
Welche Farben der Reinigungstücher verwenden Sie zu welcher Reinigungsarbeit?	<ul style="list-style-type: none"> » P – ersönlich » A – ktiv » K – urz » K – onkret » 	<ul style="list-style-type: none"> » ...verwenden <u>Sie</u>... » ...<u>verwenden</u> Sie... » ja » ja, da man die Farbe der Reinigungsart zuordnen muss
Wem stellen Sie diese Fragen?	<ul style="list-style-type: none"> » » » 	Testen Sie sich selbst – Auflösung erst nach dem Selbsttest anschauen
Warum müssen Sie das Vier-Farben-System unbedingt einhalten?		
Welche Informationen brauchen sie, bevor sie einen Reinigungswagen bestellen?		

Mit Hilfe der PAKKO-Fragen erreichen Unternehmer, Vorarbeiterinnen und Objektleiter aussagekräftige Antworten. Die Beschäftigten müssen gezielt über die Frage nachdenken, wiederholen dabei das Gelernte und ergänzen gemeinsam mit den Führungskräften, was sie vergessen haben.

Daraus ziehen Sie einen wichtigen Nutzen: Wenn die Beschäftigten selber wiederholen, was sie bereits wissen, dann festigt sich dieses Wissen. Unterstreicht man dies mit einem wertschätzenden Ton, dann verstehen die Menschen rasch, dass sie wichtige Arbeit verrichten, was wiederum für eine höhere Arbeitszufriedenheit sorgt.

Werkzeug 2: Achtsames Zuhören

Die Art der Fragestellung ist ein wichtiger Schritt. Ebenso bedeutsam ist es, nach dem Fragen achtsam zuzuhören.

Achtsames Zuhören bedeutet, sich ganz auf die sprechende Person einstellen, konzentriert ihren Worten folgen und auch ihre Körpersprache lesen. Absolute Konzentration auf eine sprechende Person schließt selbstverständlich aus, dass Sie bereits die Antwort im Gedanken „proben“. Dabei würden Sie wesentliche Inhalte überhören.

- » Wenn Ihnen gefällt, was Ihre Mitarbeiterin sagt, zeigen Sie sich dafür erkenntlich. Loben Sie sie für das, was sie sich richtig gemerkt hat.
- » Ist alles klar gesagt, machen Sie ein **Kompliment**. „*Fein! Ihnen kann man so ein teures Gerät wirklich anvertrauen. Viel Freude und Erfolg damit.*“

So machen Sie Ihre Mitarbeiterinnen stolz darauf, dass sie mit teuren und effizienten Geräten hantierten dürfen und dadurch den Kunden Nutzen bringen.

Wenn die Antwort noch nicht ganz zu Ihrer Zufriedenheit war, dann unterstützen Sie Ihre Mitarbeiterin dabei, das im Gedächtnis zu behalten, was noch fehlt. Hier können Sie sich mit den passenden **Nachhakenfragen** behelfen:

- » „*Das ist schon fast alles, aber zwei wichtige Dinge fehlen noch.*“
- » Oder: „*Wie bringen sie den Automaten wieder zum Stehen?*“

Die zuvor erwähnte volle Konzentration auf den Sprecher oder die Sprecherin entpuppt sich bald als Quelle von Informationen:

- » Was hat die Person nicht erwähnt?
- » was gibt sie unrichtig wieder?
- » usw.

Achtsames Zuhören lässt Führungskräfte erkennen, inwieweit sie mit ihren Mitarbeiterinnen einer Meinung sind und wo noch nachzubessern ist.

Werkzeug 3: Verbalisieren

Wie können Sie sich helfen, wenn Ihnen manches Mal eine Antwort eines Mitarbeiters überhaupt nicht zusagt oder wenn er eine längere Zeit gar nicht antwortet?

Beobachten Sie Ihren Mitarbeiter genau, besonders die Körpersprache. Möglicherweise wird die Stirn immer krauser, weil er intensiv nachdenkt. Vielleicht zeigt der Mitarbeiter auch einen ratlosen Gesichtsausdruck gefolgt von einem Schulterzucken und der Aussage: *„So schnell fällt mir das jetzt gar nicht alles ein.“*

Wenn Sie ihn beispielsweise aufzählen lassen, was alles beim Arbeiten mit dem neuen Schrubberautomaten zu beachten ist, dann muss er sich tatsächlich anstrengen, muss nachdenken und Erklärungen liefern.

Daher üben Sie sich in Geduld und sehen Sie Ihren Mitarbeiter achtsam an, wenn er spricht. Oft sieht man dabei, wie sich der Mitarbeiter anstrengt und teilweise um Worte ringt. Auch wenn jemand keinen Migrationshintergrund hat, ist es für viele eine neue Erfahrung, sich so exakt mit dem Chef oder der Chefin auszutauschen. Denken ist anstrengend. Darum machen denkende Menschen ab und zu kleine Sprechpausen – da rattert es im Gehirn. Für diese Anstrengung hat sich der Denkende Ihren freundlichen Blick verdient. Ermuntern Sie ihn mit Ihren Beobachtungen in freundlich fragender Form.

- » *„Sie runzeln die Stirn? Scheint gar nicht einfach zu sein, sich daran zu erinnern.“*
- » Oder: *„Sie wirken sehr nachdenklich? Können Sie sich daran erinnern, wann Sie das letzte Mal mit diesem Gerät gearbeitet haben?“*

Erst jetzt wird der Mitarbeiter es wagen, Ihnen eine ehrliche Antwort zu geben:

- » *„Mir hat das noch keiner gezeigt“*
- » Oder: *„Ich konnte mir nicht alles so gut merken.“*

Wurde er tatsächlich noch nicht auf dem neuen Gerät eingeschult, dann ist es jetzt höchste Zeit dazu. Konnte er sich nicht alles merken, achten Sie sorgfältig darauf, den Mitarbeiter dennoch selber darüber nachdenken zu lassen. Geben Sie ihm Hilfestellung mit einer weiterführenden Frage wie zB: *„Was genau haben Sie sich denn gemerkt?“* Unterstützen Sie dort aktiv, wo das Wissen noch fehlt.

Welche Vorteile ziehen Sie daraus?

Das Verbalisieren, d.h. das Beobachtete in Worte fassen, mag zeitaufwändig klingen. Tatsächlich sparen Sie dabei aber mehrfach Zeit.

Zum einen sparen Sie die Zeit, die ein Absturz des Schrubberautomaten kostet. In einem solchen Fall muss jemand zum Objekt fahren; die Maschine muss „*eingesammelt*“ und verladen werden. Ganz zu schweigen davon, dass bei einem solchen Vorfall leicht Personen verletzt werden können – entweder Ihre eigenen Mitarbeiterinnen oder Angestellte der Kunden. Oder gerade anwesende Kundinnen Ihrer Kunden. Ihr Firmenimage erhält auf jeden Fall eine Delle. Manchmal sogar eine große.

Mitarbeiterinnen, die wertschätzend behandelt werden, arbeiten meistens wesentlich sorgsamer und fehlerfreier.

Eine Mitarbeiterin, die wertschätzend von ihrer Chefin behandelt wird, gibt in den meisten Fällen etwas zurück z.B. durch sorgsameres Arbeiten, durch erhöhte Aufmerksamkeit bei Einschulungen oder genaueres Durchlesen der Unterlagen. Mitarbeiterinnen erkennen rasch, dass die Chefin sie schätzt, im Gegenzug aber auch einwandfreie Arbeit einfordert. Persönliche Wertschätzung und herausfordernde Aufgaben lassen Menschen wachsen.

Selbstsichere Mitarbeiterinnen sorgen für einen kompetenten Eindruck vor Ort beim Kunden. Das spricht im Objekt für Sie, Ihr Unternehmen und für Ihre Beschäftigten.

Und eines können wir noch draufsetzen: Mitarbeiterinnen, die sich geachtet und wertgeschätzt fühlen, wechseln nicht so leicht in eine andere Firma.

Zusammenfassung

Erfolgreiche Menschen wissen: Erfolg ist erlernbar. Daher wenden sie das Erlernte auch regelmäßig an. Das bedeutet für Ihren beruflichen Alltag:

- » Sie können sich selbst gut führen.
- » Sie bleiben in gutem Kontakt mit Ihren Kunden.
- » In Objektaudits verbinden Sie die Wünsche Ihrer Kunden mit den Kompetenzen Ihres Personals.
- » Sie zeigen Ihren Mitarbeitern, dass das, was Sie machen, Sinn hat.
- » Sie können Ihr Unternehmen hervorragend verkaufen.

Der Lohn für Ihr konsequentes Verhalten ist groß

Kunden erfolgreicher Reinigungsunternehmen kaufen immer wieder beim selben Unternehmen ein. Schließlich haben Gebäudereiniger einen großen Vorteil: Auch die beste Reinigung eines Objektes ist vergänglich und muss immer wieder von neuem durchgeführt werden.

Die Mitarbeiter fühlen sich in solchen Unternehmen wohl und geschätzt. Sie geben daher ihr Bestes, wodurch wiederum ihre Arbeit gute Ergebnisse bringt.

Erfolgreiches Führen bringt eine Win-Win-Win Situation – für Unternehmer, Mitarbeitende und Kunden. Probieren Sie dieses Erfolgs-Wissen aus – Sie werden nachhaltig davon profitieren!

Anhang

Auflösung der PAKKO Fragen

Frage	PAKKO?	entsprechender Teil der Frage
Welche Farben der Reinigungstücher verwenden Sie zu welcher Reinigungsarbeit?	» P – ersönlich » A – ktiv » K – urz » K – onkret » O – ffen	» ...verwenden <u>Sie</u> ... » ... <u>verwenden</u> Sie... » ja » ja, da man die Farbe der Reinigungsart zuordnen muss » ja: Ja/Nein-Antwort nicht möglich
Wem stellen Sie diese Fragen?	» P – ersönlich » A – ktiv » K – urz » K – onkret » O – ffen	» ...stellen <u>Sie</u> ... » ... <u>stellen</u> Sie... » ja » ja, es geht nur um das Stellen von Fragen » ja: Ja/Nein-Antwort nicht möglich
Warum müssen Sie das Vier-Farben-System unbedingt einhalten?	» P – ersönlich » A – ktiv » K – urz » K – onkret » O – ffen	» ...müssen <u>Sie</u> ... einhalten » ...Sie <u>unbedingt einhalten</u> ? » ja » ja, es geht um das Vier-Farben-System » ja: Ja/Nein-Antwort nicht möglich
Welche Informationen brauchen sie, bevor sie einen Reinigungswagen bestellen?	» P – ersönlich » A – ktiv » K – urz » K – onkret » O – ffen	» ...brauchen <u>Sie</u> ... » ... <u>brauchen</u> Sie... » ja » ja, es geht um Informationen » ja: Ja/Nein-Antwort nicht möglich

Qualifikationsmatrix

Die Qualifikationsmatritzen für Reinigungskräfte bzw. Objektleiter und Vorarbeiterinnen erhalten Sie als digitale Vorlagen im Shop: <https://t2m.io/ak-shop>

PowerManagement – Die Unternehmerlotsen für die Gebäudereinigung

PowerManagement bestärkt Sie als Gebäudereiniger, Ihr Unternehmen klar im Markt zu positionieren, damit Sie sich deutlich von Ihren Mitbewerbern abheben in Ihrem Erscheinungsbild, in Ihren Angeboten und durch Ihren Service. Ihr eigenes Wohlbefinden steigt und begeisterte Kunden zahlen angemessene Preise.

Sie finden auf <https://t2m.io/ak-shop> kontinuierlich neue Produkte für Ihren Erfolg als Gebäudereiniger. In unseren Trainings erhalten Sie spezielle Hilfen, Tipps und Tricks für das Führen und Auditieren von Objekten.

Gerne beantworten wir Ihre Fragen zu Ihrer aktuellen Situation. Nützen Sie dazu gerne ein 20-minütiges, kostenloses Lotsengespräch mit uns.

Rufen Sie uns an: +43 (0) 664 - 88 366 140

Wir freuen uns auf Sie.

Mag. Edith Karl und Rudolf Pusterhofer

Übrigens: Diese 20-minütige Lotsensitzung kostet Sie keinen einzigen Euro.

Ihre Unternehmerlotsen

Mag. Edith Karl



Ich arbeite gerne mit Unternehmern aus der Gebäudereinigung, die sich unverwechselbar im Markt positionieren wollen. Gemeinsam finden wir Ihre ganz persönliche Perspektive und übertragen diese auf Ihr Unternehmen. So ziehen Sie die Kunden an, die Sie wirklich wollen und denen Sie und Ihre Mitarbeiter gerne besten Service bieten. Damit schaffen Sie eine tragfähige Grundlage für das Standardisieren wiederkehrender Abläufe, eine kraftvolle Führungsstruktur und überzeugende Qualitätsarbeit für Ihre Kunden.

Als Unternehmerlotsin achte ich auf Bewusstheit bei den menschlichen Begegnungen als Basis für unvergleichliche Serviceleistungen.

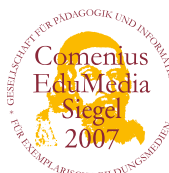
Rudolf Pusterhofer



Seit Jahrzehnten sind mir klare Qualitätsstandards als Entscheidungsgrundlage ein wichtiges Anliegen. Als Werkstoffprüfer und Leiter des Qualitätsmanagements in zwei Großbetrieben bin ich mit diesen wichtigen Erfolgsfaktoren in der Wirtschaft bestens vertraut. Als Grundlage zur Leistungsvereinbarung haben sich Qualitätsstandards in allen Wirtschaftsbereichen etabliert und sind heute unumgänglich. Mit nachvollziehbaren Qualitätskriterien für Ihre Kunden erreichen Sie einen großen Wettbewerbsvorteil.

Als Unternehmerlotse ist mir das gemeinsame Erarbeiten und Umsetzen dieser Erfolgsfaktoren ein großes Anliegen – für Ihren Unternehmenserfolg und Ihre Stellung im Markt!

Internationale Auszeichnungen



Wir setzen als Unternehmerlotsen unser Wissen und unsere Erfahrung auch in elektronische Lerneinheiten um. Dafür haben wir bereits fünf internationale Auszeichnungen erhalten.

Impressum

Mag. Edith Karl, Rudolf Pusterhofer

Mitarbeiterführung in der Gebäudereinigung

Durch gezielte Mitarbeiterführung die Kundenbindung festigen

Sonderausgabe 4. Auflage 2021

© **Mag.Edith Karl, Rudolf Pusterhofer**

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikro Im oder andere Verfahren), auch nicht für den Zweck der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Bei der Zusammenstellung wurde mit größter Sorgfalt vorgegangen. Fehler können trotzdem nicht völlig ausgeschlossen werden, so dass der PowerManagement Verlag für fehlerhafte Angaben und deren Folgen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung übernimmt. Die meisten Produktbezeichnungen sowie Firmennamen und Firmenlogos, die in diesem Werk genannt werden, sind in der Regel auch eingetragene Warenzeichen und sollten als solche beachtet werden.

Bildnachweise:

Titel ... clipdealer.com

S. 9, 11, 15, 16, 17, 28 ... Fotos: PowerManagement, Reinigungsgeräte im Schulungszentrum SIGRON, www.sigron.at

S. 13 ... Foto: Kehrsaugmaschine Hako-Jonas 1500, HAKO GmbH, www.hako.com

S. 22, 42 ... Screenshots der Qualitätsmatritzen, digitale Vorlagen

S. 55 ... Portraits: Irmgard Daempfer www.immagine.at

Herausgeber

PowerManagement Media

Ein Geschäftsbereich der PowerManagement GmbH

Schmiedgasse 9a/5

AT-8605 Kapfenberg

verlag@powermanagement.at

www.powermanagement.at

Konzeption, Gestaltung, Satz: www.konzeptklar.de