

Was ist eigentlich mit Ihrer Gebäudereinigung los?



Die Anforderungen an Ihre Gebäudereinigung sind hoch. Heute muss ein Objektleiter nicht nur die Sauberkeit im Griff haben, sondern er muss auch managen können.

Die folgenden 20 Fach- und Sachfragen, die wir für Sie aus Erfahrungswerten zusammengestellt haben, sollen Ihnen dabei helfen herauszufinden, wie es derzeit um Ihre Gebäudereinigung steht.

Die Auswertung, die Sie direkt mit den beigefügten Unterlagen vornehmen können, wird Ihnen dabei helfen, die Leistung Ihrer Gebäudereinigung besser einschätzen zu können. Vielleicht möchten Sie dann auf Ihren tollen Glücksprüfung anstossen. Eventuell stellen Sie aber auch fest, dass es bei Ihnen von wenig bis sehr viel zu verbessern gibt.

Wenn Sie uns dann noch verraten, welche von allen Fragen für Sie die interessanteste war, dann können Sie sich schon jetzt auf eine kleine Überraschung als Dankeschön freuen.

Und los geht's!



01 Lange Leitung

Wie viele Tage braucht Ihr Gebäudereiniger, wenn eine dringend notwendige Sonderreinigung umgehend erledigt werden soll?

- (a) So etwas erledigt mein Gebäudereiniger selbstverständlich noch am gleichen Tag.
- (b) In der Regel macht er das dann direkt am nächsten Tag.
- (c) Leider mindestens zwei Tage oder länger.

02 Stur nach Plan

Wie alt ist Ihr derzeitiges Leistungsverzeichnis (gelistete Arbeitstätigkeiten des Gebäudereinigers)?

- (a) Nicht älter als ein halbes Jahr.
- (b) Das ist ehrlich gesagt so alt, dass ich mich gar nicht mehr daran erinnern kann, wann wir das festgelegt haben.
- (c) Das Leistungsverzeichnis überprüfen wir circa einmal pro Jahr.

03 Neue Wege

Wie heißt die neue Reinigungstechnik auf dem Markt für Gebäudereiniger?

- (a) Stop-and-go-System.
- (b) Keine Ahnung, auch mein Objektleiter konnte mir darauf keine schlüssige Antwort geben.
- (c) Einstufiges Reinigen mit präparierten Feuchtwischbezügen.

04 Heisser Draht

Wie häufig wird Ihr Objekt und der zuständige Ansprechpartner Ihres Hauses zu Gesprächen aufgesucht?

- (a) Immer dann, wenn es irgendein Problem gibt.
- (b) Mindestens zweimal im Monat, auch wenn es keine Reklamationen gibt.
- (c) Eigentlich immer nur dann, wenn ich irgendwelche Sonderabrechnungen abnicken soll.

05 Inkognito!

Woran kann man die Mitarbeiter der Gebäudereinigung bei einer Begegnung in ihrem Hause erkennen?

- (a) Man muss nur auf die Mitarbeiter achten, die durch bestechend hässliche Berufskleidung und unangenehmen Körpergeruch auffallen.
- (b) An ihren Namensschildern, der ausgesprochen hübschen Berufskleidung und den freundlichen Gesichtern.
- (c) Man könnte sie wahrscheinlich nur an ihren Putzgeräten erkennen.



procuratio



06 Back to the roots!

Wie schaffen Sie es, dass Sie sich nicht um die Gebäudereinigung kümmern müssen und somit mehr Zeit für wichtige Dinge haben?

- (a) Ganz einfach, ich habe z. B. in dem Bereich der Gebäudereinigung einen Dienstleister gefunden, der die Dinge so erledigt, dass ich wirklich Ruhe habe.
- (b) Wer sagt denn, dass ich mich auf die wichtigen Dinge konzentrieren kann, denn ich kann es definitiv nicht!
- (c) Grundsätzlich hält mir mein Gebäudereiniger schon den Rücken frei, aber zwischendurch muss ich noch ein paar Probleme selbst angehen.

07 Tatendrang

Wie reagiert Ihr Objektleiter, wenn bei einer Reinigungskontrolle morgens um 9.00 Uhr Mängel festgestellt werden?

- (a) Er sagt, dass sonst diese Orte immer gründlich gereinigt werden und nur genau an diesem Tag dieser Bereich vergessen wurde.
- (b) Er versichert Ihnen, dass so etwas nicht mehr vorkommt und bei der nächsten Reinigung dieser Bereich besonders gründlich gereinigt wird .
- (c) Sofort nach der Kontrolle gibt der Objektleiter diese Probleme an die Vorarbeiterin weiter, so dass bereits eine Stunde später alle Beanstandungen abgearbeitet wurden; außerdem werden täglich die betroffenen Mitarbeiterinnen weiter geschult, so dass spätestens nach einer Woche keine Reinigungsprobleme mehr aufkommen.

08 Ausgewogen

Worauf kommt es bei den Produkten an, die in Ihrem Hause zur Reinigung verwendet werden?

- (a) Keine Ahnung, auch mein Objektleiter konnte mir darauf keine schlüssige Antwort geben.
- (b) Die Produkte müssen auf der einen Seite reinigen bzw. desinfizieren und auf der anderen Seite die gereinigten Flächen nachhaltig pflegen.
- (c) Die Reinigungsmittel müssen reinigen bzw. desinfizieren, pflegen und zu 100% biologisch abbaubar sein.

09 Mut zur Lücke

Wie viele Reinigungsstunden bezahlen Sie Ihrem Gebäudereiniger im Monat für Kaffeetrinken, Pause machen, Lästern, etc.?

- (a) Wenn ich mir das Haus anschaue, nachdem geputzt wurde, befürchte ich fast, dass ich wirklich viel Geld zum Fenster rauswerfe.
- (b) Nun ja, was soll ich sagen, ein paar Stunden im Monat werden schon dabei sein.
- (c) Gar keine, weil mein Dienstleister ein System geschaffen hat, dass so etwas fast unmöglich macht und gerade deshalb alles.



procuratio



10 Nebenschauplätze

Wieviel Zeit verbringen Sie im Durchschnitt im Monat mit der Gebäudereinigung?

- (a) Maximal eine Stunde, denn mein Dienstleister deckt vollumfänglich die verschiedenen Aufgabenbereiche der Gebäudeinnen- und Gebäudeaussenreinigung ab; so habe ich einen Ansprechpartner für alles und verschwende keine Zeit.
- (b) So genau habe ich mir das noch nie überlegt, aber da ich für die einzelnen Bereiche verschiedene Anbieter habe, komme ich bestimmt auf acht Stunden im Monat.
- (c) Wenn ich ehrlich bin, könnten es leicht mehr als acht Stunden pro Monat sein.

11 Überzeugungstäter?!

Was würden Sie Ihrem Gebäudereiniger an weiteren Aufgaben in Ihrem Hause zutrauen?

- (a) Gar nichts, denn er versteht ja noch nicht einmal die Dienstleistung der Gebäudereinigung.
- (b) Mein Gebäudereiniger begeistert mich immer wieder mit seiner Arbeit, so dass ich mir alles Mögliche vorstellen kann: Hol- und Bringdienste, die Bettenzentrale, den Wäscheservice, OP-Dienste usw.
- (c) Nun ja, ein bis zwei weitere Aufgaben könnte man ja mal probieren.

12 Pauschale Taktik

Verstehen Sie immer woraus sich die Rechnungsbeträge für die Gebäudereinigung zusammensetzen?

- (a) Eben nicht, deshalb schicke ich sie ja auch immer wieder zurück, um zu erfahren, was sich hinter den Rechnungspauschalen verbirgt.
- (b) Ich muss sagen, mein Dienstleister hat verstanden, dass dies ebenfalls zur Kundenorientierung gehört und fügt jeder Rechnung eine gut nachvollziehbare und prüfbare Übersicht hinzu.
- (c) Es gibt natürlich immer mal wieder Ausnahmen aber grundsätzlich verstehe ich die schon.



procuratio



13 Fehlende Fakten

Wann haben Sie von Ihrem Gebäudereiniger das letzte Begehungsprotokoll bekommen?

- (a) Aha! Wusste ich doch, dass es so etwas gibt! Ich habe jedenfalls noch keines gesehen.
- (b) Na ja, dann und wann bekomme ich schon so etwas.
- (c) Die bekomme ich von jeder Begehung; das Schöne daran ist, dass so ein Protokoll ganz einfach zu verstehen ist.

14 Eigenschutz

Wie stellt Ihr Gebäudereiniger sicher, dass das Reinigungsergebnis nicht nur sauber ist, sondern wenn nötig auch strengsten mikrobiellen Maßstäben entspricht?

- (a) Keine Ahnung, ich hoffe, wir können so etwas sicherstellen.
- (b) Er verwendet ein Reinigungsmittel, welches genau diesen Ansprüchen gerecht wird.
- (c) Neben den mindestens zweimal im Monat durchgeführten Hygienekontrollen führt unser Gebäudereiniger alle sechs Monate dokumentierte Abklatschtests durch; außer dem veranlasst der Gebäudereiniger einmal pro Jahr, dass ein unabhängiges Institut die Waschleistung der Waschmaschinen anhand von Bioindikatoren für desinfizierte Waschverfahren überprüft.

15 Dickes Ende

Wie ist die Müllsortierung bei Ihrer Gebäudereinigung geregelt?

- (a) Mir ist nichts davon bekannt, dass mein Gebäudereiniger ein besonderes System für die Müllsortierung entwickelt hat.
- (b) Die komplette Wertstoffrückführung haben wir durch ein gemeinsam mit unserem Gebäudereiniger entwickeltes Konzept geregelt.
- (c) Mein Gebäudereiniger hat eine eigene Wertstoffrückführung bei den leeren Kunststoff gebinden.

16 Zu kurz gedacht!

Wie ist das Verhältnis von 400-Euro-Kräften und Beschäftigten mit Lohnsteuerkarte bei Ihrem Dienstleister?

- (a) Wir können zur Zeit keine Angaben über die Beschäftigungssituation unseres Dienstleisters machen.
- (b) Das Verhältnis hält sich so die Waage.
- (c) Unser Dienstleister hat schon seit geraumer Zeit auf Beschäftigte mit Lohnsteuerkarte umgestellt, weil sonst das Personal nicht längerfristig bleibt und die Ausfallzeiten durch nicht rechtzeitig beschafftes Vertretungspersonal zu hoch werden.





17 Babylon is burning!

Wie verständigen Sie sich mit Ihrem Reinigungspersonal?

- (a) Mit Händen und Füßen.
- (b) Mit Hilfe eines Dolmetschers.
- (c) Bei uns gibt es keine Verständigungsprobleme, weil mein Gebäudereiniger bzw. ich selbst das Reinigungspersonal regelmäßig zu Sprachschulungen schicke.

18 Arbeitspower

Was machen Sie, wenn Sie an einem Freitagnachmittag um 16.00 Uhr Ihren Objektleiter dringend erreichen müssen, weil ein Notfall aufgetreten ist?

- (a) Das kann ich gleich vergessen, denn ab 15.00 Uhr erreiche ich sowieso niemanden mehr von der Gebäudereinigung, obwohl es eigentlich vertraglich vereinbart ist.
- (b) Na, kein Problem! Ich kann sogar samstags oder sonntags den Verantwortlichen erreichen, der dann das Problem für mich löst.
- (c) Nun ja, wenn ich Glück habe erwische ich noch Einen.

19 Nährboden

Wie schaffen Sie es, dass sich die Arbeitsqualität der Reinigungskräfte ständig verbessert?

- (a) Dafür sorgt schon der Objektleiter, der ständig die Leute antreibt.
- (b) Das schaffen wir, weil alle Reinigungskräfte mindestens zweimal im Jahr an Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen und Talente gezielt geschult und gefördert werden.
- (c) Die Führungskräfte werden immer auf Schulungen für die neuesten Führungsmangementtechniken geschickt.

20 Wunde Rechnung

Wieviel kostet Sie der Krankenstand Ihres Reinigungspersonals im Jahr?

- (a) Das ist für mich kein Thema mehr, seitdem ich einen externen Dienstleister habe.
- (b) Das kostet mich ungefähr zwischen 10-15% der Personalkosten pro Jahr.
- (c) Das bewegt sich so um die 3% im Jahr.



procuratio



54 - 80 Punkte

Herzlichen Glückwunsch! Wir möchten Ihnen ganz herzlich zu den überragenden Leistungen Ihrer Gebäudereinigung gratulieren. Ihre Reinigung ist so gut, dass Ihnen die überragende Reinigungsleistung gar nicht mehr auffällt, weil sie schon so zur Gewohnheit geworden ist.

Nur wenn Sie sehen, wie es in anderen Häusern aussieht, dann wissen Sie immer, in welcher glücklicher Lage Sie sich befinden. Auch wenn Sie natürlich immer sehr viel zu tun haben, eines wissen sie jedoch genau: Es ist toll, wenn man sich selbst nicht um den Bereich der Reinigung kümmern muss. Hier wird Ihnen keine Zeit gestohlen für die wirklich wichtigen Aufgaben.

Uns als Spezialisten für Gebäudereinigung bleibt nichts anderes übrig, als Ihnen ganz herzlich zu Ihrer Gebäudereinigung zu gratulieren.

28 - 53 Punkte

Nicht schlecht! In der goldenen Mitte sind Sie gelandet. Die Frage ist natürlich, ob Sie dahin wollten und warum sie keine höhere Punktzahl erreichen konnten. Aber eines scheint sicher zu sein: Ihr Gebäudereiniger versteht in der Regel sein Handwerk und belästigt Sie nur in Ausnahmefällen.

Probleme kommen eigentlich nur dann auf, wenn die Aufgabenstellungen richtig komplex und schwierig werden. Für Sie ist wichtig zu entscheiden, ob Sie auch in Zukunft mit jemandem auskommen, der im Wesentlichen stur nach Plan arbeitet. Sie könnten alternativ nach jemandem Ausschau halten, der immer wieder nach neuen Möglichkeiten sucht, Sie optimal in Ihrem Kerngeschäft zu unterstützen.

Dann hätten Sie auch in sich verändernden Zeiten genug Ruhe, um in den wichtigen Dingen Ihrer Arbeit voranzukommen.

0 - 27 Punkte

Ihre Gebäudereinigung scheint in einem bedauernden Zustand zu sein. Wir empfehlen Ihnen dringend, externes Know-how in Anspruch zu nehmen, um diesen Bereich einmal gründlich durchleuchten zu lassen.

Es scheint so, dass Sie sich das Spektakel schon viel zu lange mitangesehen haben. Wenn Sie Ihren Gebäudereiniger so weitermachen lassen wie bisher, dann werden Sie noch viel Kraft und Nerven verschwenden müssen.

Gerade in dem Bereich der Gebäudereinigung, der wahrscheinlich nicht das geringste mit Ihrem Kerngeschäft zu tun hat, sollten Sie nicht Ihre Zeit vergeuden. Sie sollten sich überlegen, Ihr Vertrauen einem Spezialisten zu schenken, der Ihnen umgehend – und jeden Tag aufs Neue – beweist, wie eine exzellente Dienstleistung der Gebäudereinigung aussehen kann.



procuratio

Testauswertung



Frage	Antwort (a)	Antwort (b)	Antwort (c)	Ihre Punktzahl
1	4	2	0	
2	4	0	2	
3	0	0	4	
4	2	4	0	
5	0	4	2	
6	4	0	2	
7	0	2	4	
8	0	2	4	
9	0	2	4	
10	4	2	0	
11	0	4	2	
12	0	4	2	
13	0	2	4	
14	0	2	4	
15	0	4	2	
16	0	2	4	
17	0	0	4	
18	0	4	2	
19	2	4	0	
20	4	0	2	
				gesamt