

## Saubermachen mit System

### Qualitätsmanagement und -sicherung in der Gebäudereinigung



© Foto: www.fatfat-bremen.com

Unpünktlichkeit, Schmierfilme vom Wischen oder staubige Oberflächen – nicht immer läuft es in der Gebäudereinigung zur Zufriedenheit der Kunden. Umso wichtiger ist ein optimales Qualitätsmanagement mit Standards, die nicht nur niedergeschrieben sind, sondern auch umgesetzt werden. Gegen die potentiellen Qualitätskiller kommt man nur mit systematischer Planung und Organisation an – und die können viel Zeit kosten. Allerdings lohnt sich die Zeit eher in das Qualitätsmanagement als in Troubleshooting zu investieren, denn schließlich geht es darum, Kunden dauerhaft zufriedenzustellen und so die eigene Existenz zu sichern. Allerdings kann sich nicht jede Firma beispielsweise eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 leisten. Trotzdem gibt es viel, was man auch außerhalb eines offiziellen Qualitätssicherungsverfahrens tun kann.

Die Ziele des Qualitätsmanagements in der Gebäudereinigung sind,

- die Reinigungsqualität systematisch zu verbessern bzw. kontinuierlich auf einem der Leistungsbeschreibung entsprechenden Qualitätsniveau zu halten
- die Hygiene sicherzustellen und die Gebäudesubstanz zu erhalten sowie
- eine hohe Kundenzufriedenheit herzustellen und diese kontinuierlich zu halten.

Gebäudereinigungsfirmen sollten zu allererst auf die richtige Auswahl ihrer Mitarbeiter achten: Aufgrund eines hohen Anteils an Beschäftigten mit Migrationshintergrund, können Kommunikationsprobleme an der Tagesordnung stehen. Hier sollte ein verständlicher Umgang möglich sein, damit das Reinigungsteam auch den Wünschen des Kunden nachkommen kann und die Reinigung so durchführen, wie sie erwartet wird. Gebäudereiniger sollten daher detailliert definieren, was wann wie ger-

**CompendiumPlus**  
Institut für Weiterbildung  
Kurt-Schumacher-Damm 16  
49078 Osnabrück

Tel. +49 541 40659726  
Fax +49 541 40659733

kontakt@CompendiumPlus.de  
www.CompendiumPlus.de

Ansprechpartner:  
Martin Lögering  
Gerald Deutmeyer

Text: Christin Kröger

einigt wird. Auch die Reinigungsutensilien sollten genau beschrieben werden und in welchem Zustand sich diese befinden sollten und wo sie aufzubewahren sind. Zu einer qualitativ hochwertigen Reinigung gehören zudem auch ein gepflegtes Erscheinungsbild und gute Umgangsformen des Personals. Auch diese sollten genau festgelegt und geschult werden. Überhaupt sind Schulungen oder auch regelmäßige Besprechungen geeignete Mittel, um das Personal immer wieder auf Qualitätskurs zu bringen. Aber Achtung: Schlechte Leistungen dürfen nicht geduldet werden! Genauso dürfen gute Leistungen nicht ignoriert werden. Anerkennung und Wertschätzung motivieren. Darüber hinaus können natürlich auch durch handfeste Belohnungssysteme die Motivation für gute und saubere Arbeit erhöht werden. Lobt man für die Erfüllung von Qualitätsstandards zum Beispiel Prämien aus, ist der Anreiz für das Personal höher, diese einzuhalten.

Für Reinigungsfirmen ist es entscheidend, ob Kunden dauerhaft zufrieden sind. Das wird nur gelingen, wenn man den Kunden mit seinen Wünschen ernst nimmt und Fehler zeitnah behebt. Offenheit, Kritik- und Kompromissfähigkeit sind wichtige Bestandteile eines erfolgreichen Beschwerdemanagements. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass der Kunde zuvor Kriterien festlegt, die ihm wichtig sind. Gegen die möglichen Qualitätskiller hilft nur eine systematische Planung und effiziente Organisation. Klar definierte Qualitätsmerkmale sind somit zwingend erforderlich, u.a. durch die Beantwortung folgender Fragen:

- Wie kann man vor dem Hintergrund fallender Preise und gesteigener Leistungswerte in der Gebäudereinigung noch erfolgreich Qualität sichern?
- Wie lässt sich eine ergebnisorientierte Reinigung seriös umsetzen?
- Kann man durch die Vereinbarung tätigkeitsorientierter Reinigung das Qualitätsproblem lösen?

Antworten auf diese Fragen und viele weitere Informationen erhalten Sie in unserem Seminar **“Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Gebäudereinigung – Normgerechte Steuerung und Prüfung der Reinigungsqualität“**. Erfahren Sie, wie sich Kosten und Qualität optimal ausbalancieren lassen. Lernen Sie konkrete Methoden kennen, mit denen Sie eine normgerechte Prüfung von Reinigungsdienstleistung und Reinigungsqualität durchführen können – schnell, transparent und einfach. Lassen Sie sich zeigen, wie Sie Reinigungsqualität zukünftig erfolgreich mess- und bewertbar machen sowie Minderleistungen vertragssicher sanktionieren können. Richten Sie mit den neuen Tools Ihr Hauptaugenmerk auf eine normgerechte Steuerung und Prüfung der Reinigungsqualität im Vertragszeitraum.

**CompendiumPlus**  
Institut für Weiterbildung  
Kurt-Schumacher-Damm 16  
49078 Osnabrück

Tel. +49 541 40659726  
Fax +49 541 40659733

[kontakt@CompendiumPlus.de](mailto:kontakt@CompendiumPlus.de)  
[www.CompendiumPlus.de](http://www.CompendiumPlus.de)

Ansprechpartner:  
Martin Lögering  
Gerald Deutmeyer

Text: Christin Kröger