

'rationell reinigen': Knigge für Objektleiter

Mehr Motivation, mehr Erfolg

Die Positionierung des Gebäudereinigers als hochwertiger Dienstleister verlangt vom Objektleiter wichtige neue Fähigkeiten – Stichwort Beziehungspflege. „Kniggefrau des Handwerks“, Umberta Andrea Simonis (Holzmann-Bestsellerautorin, „Der erste Knigge für Handwerker“) hat sich mit ihrem Trainerteam auch auf das Verhaltenstraining von Objektleitern in der Gebäudereinigung spezialisiert. Hier ein Erfahrungsbericht aus ihren vergangenen Seminaren und ein Vorgeschmack auf das Praxistraining, das wir zum Start unserer Seminaraktivitäten exklusiv für die Leser von 'rationell reinigen' zum Sonderpreis anbieten.

Die Schere geht weiter auseinander. Der Wegfall der Meisterpflicht und die Öffnung der europäischen Märkte verschärfen die Entwicklung in Richtung „Preiskampf“. Jenseits des Preiskampfes wird es in der Gebäudereiniger-Branche in Zukunft stark um Kundenorientierung, -bindung und die Personalisierung der Dienstleistung gehen. Simonis-Kunde WISAG macht dies bereits erfolgreich mit der Dienstleistung „Integrierte Reinigung by WISAG“ vor. Die Reinigungskraft arbeitet mit einem Rahmenvertrag, der vom Unternehmen mit dem Kunden abgestimmt wurde. Sie kommt beispielsweise zeitgleich mit dem Kunden in das Büro und stimmt persönlich mit ihm erforderliche Reinigungsleistungen ab.

Objektleiter als Beziehungspfleger

Der Objektleiter ist die Visitenkarte des Unternehmens schlechthin. Er wird sich mehr und mehr zum Objektbetreuer und Projektleiter entwickeln, der selbstständig auf der Sach- und Beziehungsebene agiert.

Multikulturelle Eigenheiten der Reinigungskräfte werden durch den Objektleiter aufgefangen werden müssen. Der Kunde will einen kompetenten Ansprechpartner, mit dem er sich austauschen und auch Entscheidungen herbeiführen

kann. Der Objektleiter ist also jetzt und in Zukunft besonders als Beziehungspfleger gefragt.

Die Entwicklung geht deutlich weg vom Objektleiter als „graue Maus“. Der erfolgreiche Objektleiter setzt ein sichtbares Zeichen. Er ist verantwortlich für das, was seine Mannschaft (sein Unternehmen) tut. Er will aktiv vom Kunden wissen, wenn etwas nicht in Ordnung ist, aber auch, wenn alles in Ordnung ist. Der „neue“ Objektleiter interessiert sich dafür, welchen Nutzen und Mehrwert er und sein Unternehmen dem Kunden noch bieten können. Er geht mit offenen Augen durch die Räumlichkeiten des Kunden und denkt in Kundenlösungen. Diese Lösungen kommuniziert er dem Kunden und bereitet so den wichtigen Mehrwertverkauf vor. Dieses neue und erweiterte Verständnis des Objektleiters setzt auch erweiterte Fähigkeiten und Fertigkeiten im Kundenumgang voraus.

Greifbarer Nutzen ...

In den Simonis-Seminaren speziell für Objektleiter erleben die Teilnehmer vielfältigen Nutzen. Neben dem offenen Erfahrungsaustausch mit anderen Objektleitern ist es für viele Teilnehmer besonders interessant, wie sie auf andere wirken oder wo ihr Unternehmen in puncto „Kundenorientierung“ steht.

Vor allem bei Rollenspielen zu „schwierigen Kundensitua-

tionen“ wird die Lernmöglichkeit im geschützten Seminarraum geschätzt. Hier kann jeder Teilnehmer Anerkennung und Feedback von Teilnehmern und Trainern erfahren und mehr Selbstsicherheit im Verhalten aufbauen. Gerade zum Thema „kulturelle Eigenheiten“ ist es interessant, im Kollegenkreis Neues zu erfahren. Durch die aktive Seminargestaltung ist es noch am Seminartag möglich, das Gelernte auf den Prüfstand zu stellen. „Das Seminar war sehr lebhaft und die Theorie wurde sogleich in die Praxis umgesetzt. Sämtliche Teilnehmer wurden erfolgreich in die Gruppe integriert und gefordert. Die Schulung machte Spaß und gab uns einige sehr wertvolle Tipps für den Umgang mit dem Kunden im alltäglichen Leben.“ (Teilnehmer Pollux Reinigungssysteme AG, Rorschach).

... begeisterte Kunden

Umberta Andrea Simonis und ihre Trainer zeigen seit zehn Jahren Handwerkern und Dienstleistern den Weg zu begeisterten Kunden und damit zu neuen Auftragspotenzialen. Das 'rationell reinigen'-Tagesseminar „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – Knigge für Objektleiter“ ist speziell auf die Aufgaben von Objektleitern und Führungskräften mit Kundenkontakt in der Gebäudereinigung abgestimmt. Der erfahrene Trainer Wolfgang Kaa (Simonis Service Agentur) steht für die erfolgreiche Durchführung.

Seminarziel ...

Zufriedene Kunden stellen ein wichtiges Werkzeug bei der Gewinnung neuer Aufträge sowie der Bindung bisheriger Auftraggeber dar. Der Objektleiter entscheidet mit seinem fachlichen Können, seinem persön-



lichen

Kontakt zum Auftraggeber sowie mit einem angemessenen Führungsstil gegenüber seinen Reinigungskräften wesentlich über die so wertvolle Kundenzufriedenheit. Die Teilnehmer lernen kundenorientierte Verhaltensweisen kennen und können sie im Umgang mit dem Kunden auch in schwierigen Situationen direkt einsetzen.

... und Seminarinhalt

- Der Auftritt beim Kunden als größte Chance für Neukundengewinnung und Altkundenbindung (Stammkundenpflege).
- Mit gelebter Kundenorientierung loyale Kunden schaffen.
- Basisbausteine der zwischenmenschlichen Kommunikation (Mitarbeiter, Kollegen und Kunden).
- Reklamation als Chance, Eskalation und Deeskalation von Konflikten.
- Schwierige Situationen mit Fingerspitzengefühl meistern.
- Souveräner und sicherer Umgang mit kritischen Kunden.
- Der Gebäudereiniger als Führungskraft, Umgang mit internen Kunden.
- Die Führungskraft als Kundenberater und Dienstleistungsverkäufer.
- Selbstmotivation und persönliche Stärke, die Führungskraft als Vorbild.
- Praxiswerkstatt (beispielhaftes Bearbeiten von heiklen, schwierigen Situationen aus der Praxis der Teilnehmer).