

om²cleaning

6 Schritte zur optimierten Dienstleistung: Unterhaltsreinigung

Seminar für Auftraggeber, Einkäufer und Objektmanager



18. Oktober 2012, Oberhausen

www.i2fm.de

Die Referenten des Tages



Hansjörg Kuhn
Geschäftsführer
dcmgroup

Seine Anstellungen bei GM-Dienstleistern, technisch sowie infrastrukturell, und Auftraggebern in seinen Funktionen als Mitarbeiter, Führungskraft (Geschäftsführung) und Berater bilden die Grundlage seiner Praxis-Erfahrungen. Er baute erfolgreich GM-Organisationen auf, implementierte faire Ausschreibungs- und Vergabewerkzeuge, übertrug Verhandlungsergebnisse in anwendungsfreundliche Vertragswerke, führte prozessorientierte QM-Tools bei Unternehmen ein. Unterhaltsreinigung war und ist eines seiner Steckenpferde. Er setzt sich ein für mehr Transparenz bei der spannenden und zugleich komplexen Dienstleistung „Unterhaltsreinigung“.

Begrüßung und Einführung ins Thema, 09.00 Uhr

Impulsvortrag – Erfahrungen: Partnerschaften zwischen Auftraggebern und Auftragnehmern in der Dienstleistung Unterhaltsreinigung oder bestenfalls doch nur win-win-Situation?

1. Schritt – Das Fundament: „1 mal 1“ der Unterhaltsreinigung

Wer Unterhaltsreinigungsdienstleistungen ausschreiben, vergeben und kontrollieren möchte, muss kein Reinigungsspezialist sein, dennoch sollte er in den Gesprächen und Verhandlungen mit den Spezialisten überzeugen. Gewinnen Sie einen Überblick über die wichtigsten Begrifflichkeiten, Reinigungsverfahren und die aktuellen Innovationsthemen in Sachen Unterhaltsreinigung.

- Wie setzt sich der Dienstleistungsmarkt Unterhaltsreinigung zusammen?
- Was ist Standard, was gibt es Neues in der Reinigungsdienstleistung (Reinigungsverfahren und -methoden)?

- Wie sind Reinigungsunternehmen aktuell organisiert, welche Hierarchieebenen und Aufgabenverteilungen existieren?
- Wie kontrollieren Reinigungsunternehmen ihre eigene Leistung, welche Tools sind im Einsatz?
- Mit welchen Kennzahlen steuern Dienstleister ihre Aufträge?

2. Schritt – Die Ausschreibung: Aller Anfang ist schwer

Ordentliche Vorbereitung ist die halbe Miete. Das gilt auch für die Ausschreibung von Unterhaltsreinigungsdienstleistungen. Wer im Vorfeld nicht in ein detailliertes Raumbuch, geeignete Leistungsverzeichnisse und Reinigungszyklen investiert, wird dies teuer bezahlen.

Erfahren Sie kurz und prägnant alles Wissenswerte über die Ausschreibung von Reinigungsdienstleistungen.

- Welche Dokumente machen eine Ausschreibung erst vollständig?

- Warum ist die prozessorientierte Verzahnung der Ausschreibungsdokumentation so wichtig und welche Fehler können durch diese vermieden werden?
- Warum nutzen so wenige den Erfahrungsschatz der Dienstleister im Vorfeld und warum verschenken sie damit den ersten Schritt in eine win-win-Situation?

3. Schritt – Die Kostenseite: Kalkulieren ist kein Hexenwerk

Jeder Preis hat seine Gegenleistung. Wer das Preis-Leistungsverhältnis nicht kalkulieren lässt, wundert sich später über Nachreinigungen und Nachforderungen.

Verschaffen Sie sich den Überblick über Leistungszahlen und Marktpreise!

- Wie werden Unterhaltsreinigungsleistungen kalkuliert? Welche Tricks können Sie durchschauen/vermeiden?

- Welche Zuschlagssätze in der Stundenlohnkalkulation sind marktüblich? Welche versteckten Gewinne verbergen sich dahinter?
- Warum muss die Kalkulation sich in die operative Reviervplanung mit Leistungszeiten übertragen lassen?

4. Schritt – Die Vergabe: Der Vertrag ist mehr als nur ein Stück Papier

„Verträge sind Sache der Anwälte“ – leider immer noch gelebte Praxis. In Wirklichkeit sind Verträge mit ihren juristischen Passagen, dem praxisnahen Qualitätsmanagement und Bonus-Malus-Regelungen in Konfliktsituationen das Zünglein an der Waage.

Verstehen Sie das strukturierte Vertragswerk und nutzen Sie es für Ihre Auftragsabwicklung.

- Welche Kenngrößen sind für die Vergleichbarkeit von Angeboten wichtig?
- Welche Vertragsteile machen einen Werkvertrag erst komplett? In den vertraglichen Anhängen spielt die Musik!
- Warum ist das Vertragswerk Instrument für die Akquisition, Implementierung und das Controlling?
- Wie wird das Vertragswerk in der Praxis angewandt?
- Welche Praxistipps Sie unbedingt beherzigen sollten.

Vertiefungs- und Diskussionslunch mit den Referenten und den Teilnehmern

5. Schritt – Die Implementierungsphase: Am Anfang nur nicht „schludern“

Nach erfolgreichem Vertragsabschluss fängt die Arbeit erst an! Jetzt die richtigen Weichen stellen und damit spätere Konfliktherde beseitigen bzw. mildern. Lernen Sie einen professionellen Implementierungsprozess von Arbeitnehmern einzufordern und als Arbeitgeber strukturiert zu begleiten.

- Warum ist eine klar strukturierte Terminplanung auch für Unterhaltsreinigungsdienstleistungen der entscheidende Faktor für Qualität und Wirtschaftlichkeit?
- Welche Dokumente sind in der Implementierungsphase vom Dienstleister vorzulegen? Wie können Sie Dienstleister zur Einhaltung verpflichten?
- Welche Kommunikationskanäle sind offen zu halten? Wie wird die Kommunikation für die Krisenzeiten von Anfang an aufgebaut?

6. Schritt – Das Qualitätsmanagement: Bei Beschwerden haben auch Sie „versagt“!

Qualitätsmanagement ist eine wichtige Aufgabe von Arbeitnehmer und Arbeitgeber. Wenn Sie die wichtigsten Instrumente und Abhängigkeiten nicht beherrschen und das entsprechende Kontrollpersonal ausbilden und einsetzen, spielen Sie Roulette. Machen Sie die ersten Schritte in ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement:

- Wie geeignete Dokumentation für beide Seiten zu einer win-win-Situation führen kann!
- Was versteht man unter prozessorientiertem QM?

- Warum und wie lassen sich Konfliktszenarien durch prozessorientiertes QM ausschließen bzw. beherrschen?
- Welche Szenarien lassen sich beim QM abbilden (Werkvertrag, Dienstleistungsvertrag, detaillierte Leistungsbeschreibung, funktionale Leistungsbeschreibung)?
- Wie reagieren Dienstleistungsunternehmen auf Maßnahmen des Arbeitgebers bei Qualitätsmängeln (Anwendung der Bonus-Malus Regelung)?

Die Zukunft: Visualisierung statt Datenfriedhof

- Warum kann man Qualität mit Datenvielfalt nicht erzeugen, sondern bestenfalls „erschlagen“?
- Wie unser Gehirn auf Datenvisualisierung reagiert.
- Wie sich Datenvisualisierung auf die Unterhaltsreinigung übertragen lässt.
- Welche Einsparpotenziale bzw. Qualitätssprünge erreichbar sind.

Wie die Unterhaltsreinigung zu einem FM-Thema integriert werden könnte.

- Ressourcenübernahme bringt den Stein ins Rollen (Auswirkungen der EU-Norm FM)
- Ressourcenübernahme in der Reinigungspraxis: Illusion oder Wirklichkeit?
- Wie können Auftraggeber, Nutzer, Dienstleister in Zukunft Informationsdefizite aufwandsminimal reduzieren?
- Die Möglichkeiten durch e-Learning

Abschlussdiskussion mit allen Referenten und Teilnehmern

Ende der Veranstaltung, 18.00 Uhr

om'cleaning – Seminar

Reservieren Sie gleich
und unverbindlich
Ihren Platz per E-Mail
boehm@i2fm.de

FAXANMELDUNG
+49 208 205 59 56

am 18. Oktober 2012 in Frankfurt am Main

.....
Name / Vorname

.....
Firma / Organisation

.....
Position / Abteilung

.....
Straße / PLZ / Ort

.....
Telefon / Telefax

.....
E-Mail

.....
Datum / Unterschrift / Firmenstempel

Zufriedenheitsgarantie:

Unsere Seminare erhalten konstant eine weit überdurchschnittliche Bewertung und Referentenbenotung. Außerdem begeistern wir regelmäßig unsere Teilnehmer sowohl inhaltlich, wie auch didaktisch. Sollten Sie trotz alledem einmal nicht zufrieden sein mit „Ihrem“ Seminar, teilen Sie es uns direkt und un-mittelbar mit und Sie erhalten ohne „wenn und aber“ einen Gutschein für ein anderes Seminar oder für ein Wiederholungsseminar. Ihre Zufriedenheit ist unser höchstes Gut - und uns daher viel wert!

Veranstaltungsort und Hotelinformationen

Detaillierte Informationen zum Veranstaltungsort sowie die Anfahrtsbeschreibungen erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung.

Gern Sind wir Ihnen bei der Reservierung der Hotelzimmer behilflich.

Geschäftsbedingungen

Die Gebühren für das Seminar betragen EUR 595,00 zzgl. MwSt.; inkl. Seminarmappe, Mittagessen, Kaffee und Erfrischungsgetränken während der gesamten Veranstaltung. Die Teilnahmegebühr ist sofort nach Erhalt der Rechnung fällig. Bei Auslandsüberweisung ggf. anfallende Gebühren sind durch den Rechnungsempfänger zu tragen. Bei Stornierung bis zu einer Woche vor der Veranstaltung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von EUR 100,00 zzgl. MwSt. erhoben. Wird die Anmeldung nach diesem Termin ohne die Nennung eines Ersatzteilnehmers zurückgezogen, wird die halbe Gebühr berechnet. Bei Stornierung am Veranstaltungstag sowie Nichterscheinen wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe fällig. Stornierungen bedürfen der Schriftform. Als Schriftform gilt insbesondere auch eine E-Mail.



Ihr Ansprechpartner

Nils Böhm - Veranstaltungsmanagement - boehm@i2fm.de
Telefon: +49 (0) 208 / 205 21 97

Bitte senden Sie diesen Coupon an:

Internationales Institut für
Facility Management GmbH
Essener Straße 5
46047 Oberhausen
Telefax: +49 (0) 208 / 205 59 56