

Inhalt

www.rationell-reinigen.de

Forum

- 12 Umgang mit unzufriedenen Kunden
So reagieren Sie richtig
- 14 Kundenreklamationen im Gebäudereiniger-Handwerk
Worin der Nutzen liegt

Topthema

- 17 Reinigung und Desinfektion auf Risiken abstimmen
Hygieneanforderungen im Gesundheitswesen
- 20 Einstufiges Flachwischsystem für mehr Hygiene und Sauberkeit
Kampf den Bakterien
- 24 Der Bodenreinigung kommt eine besondere Bedeutung zu
Ein kontinuierliches Ringen
- 27 Spender aufbereiten – innen und außen
Händehygiene ohne Kreuzkontamination

Praxis

- 28 Wissenswertes zum Thema Waschraumausstattung
Worauf Sie achten sollten
- 29 Unangenehme Gerüche in Waschräumen
Lufterfrischungssysteme helfen
- 30 Früh übt sich, wer ein Meister werden will
Lektionen in Handhygiene
- 32 Holz – ein Bodenbelag der ganz besonderen Art
Spezielle Pflege und Reinigung sind unumgänglich
- 36 Reinstwasser
Der perfekte Partner für die professionelle Glasreinigung
- 38 Täglich saubere Nah- und Fernverkehrszüge
Die Reinigungsfibel lernt mit
- 40 Reinigung industrieller Teile
Dasselbe in Grün
- 42 Der aktuelle Schadensfall: Fehlende Fachkenntnisse in der Industriereinigung
Ein überforderter Allrounder

Messe

- 44 ISSA/InterClean 2014 in Amsterdam
Entdeckungsreise durch die Hallen

Betrieb

- 66 Professionelles Beschwerdemanagement als Zukunftsstrategie (Teil 2)
Ein Staubkorn wird zur Lawine
- 70 Siebensitziger Großraum-Pkw
Flexibel bis zum letzten Platz
- 71 Die Wolff-Kolumne
Vorsorge-Plan gegen Ideen-Killer
- 72 Privatnutzungsverbot bei Firmenwagen
Einhaltung formal überprüfen!

Branche

- 73 Mitgliederversammlung des Bundesinventionsverbandes in Köln
Fremdreinigung bringt Kommunen klare Vorteile
- 77 Verbandstag der Landesinnung Baden-Württemberg
„Wir sind gut aufgestellt“



▲ Seite 12 ff. _ Erst im Konfliktfall, wenn der Kunde mit den erbrachten Leistungen unzufrieden ist, zeigt sich, ob der Kunde wirklich König ist – oder ob es sich um ein Lippenbekenntnis handelt. Im Forum und in unserer Serie (Seite 66) erfahren Sie, wie man mit Beschwerden richtig umgeht.



▲ Seite 16 ff. _ Krankenhausreinigung ist eine der anspruchsvollsten Aufgaben, weil Hygienemängel unter Umständen lebensbedrohlich für Patienten sein können. Wie und womit man die Anforderungen an die Reinigung und Desinfektion erfüllt, lesen Sie in unserem Topthema.



▲ Seite 32 _ Holz ist ein Bodenbelag der ganz besonderen Art. Böden aus Holz verfügen über besonders strukturierte Festigkeits- und Bearbeitungseigenschaften, die aus Herkunft, Alter und Faserverlauf resultieren. Deshalb sind eine spezielle Pflege und Reinigung unumgänglich.

rationell reinigen

GEBÄUEDIENSTE

Rubriken

- 3 Thema Nr. 1
- 8 Nachrichten | Namen | Notizen
- 79 Branche
- 86 Produkte
- 104 Privat
- 106 Zu Ende denken

Service

- 6 *rationell reinigen* online
- 84 Die Azubiseite
- 89 Impressum
- 90 Stellen- und
Gelegenheitsanzeigen
- 95 Terminkalender
- 99 Bezugsquellen
- 102 Inserenten
- 103 Für Sie gelesen | TV-Tipps



▲ Seite 73 _ Im Rahmen der Mitgliederversammlung des BIV in Köln wurden unter anderem auch die Ergebnisse einer Studie zur Wirtschaftlichkeit der Fremdreinigung im Vergleich zur Eigenreinigung bei der öffentlichen Hand am Beispiel von Kommunen vorgestellt.