

EDITORIAL



EUGEN RIESER

Verantwortlicher Redaktor
eugen.rieser@rationell-reinigen.ch

SERVICEKULTUR ALS UNTERNEHMENSKULTUR

Am neuen «fmpro Symposium» in Nottwil sprach die Key-Note-Referentin Sabine Hübner Klartext: «Wir werden auch in 20 Jahren noch von Services reden und nie an einem Ziel ankommen. Es wird sich immer weiterentwickeln.» Und weiter meinte die Unternehmensberaterin aus Düsseldorf: «Besserer Service bedeutet nicht immer mehr Service, sondern den genau richtigen Service. Das ist etwas ganz anderes. Blindleistungen ohne Relevanz kann man sich sparen.» In ihrem Vortrag über Serviceperformance skizzierte Hübner die drei Säulen einer engagierten Servicekultur: Dienstleistung, Prozesse und Abläufe sowie die Menschen. «Wenn es gelingt, eine exzellente Servicekultur aufzubauen, ist das unkopierbar», meinte die Unternehmerin weiter. Die Dienstleistungen im Gesundheitswesen erfordern mit Blick auf den medizinischen Fortschritt laufend Anpassungen und Veränderungen; deshalb sollten die Servicequalitäten immer wieder überprüft werden.

An der Allpura-Delegiertenversammlung in Bellinzona referierte der österreichische Kommerzialrat Gerhard Komarek, seines Zeichens Landesinnungsmeister der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger in Wien, zum Thema «Sprach-Lern-App – Deutsch lernen leicht gemacht für Mitarbeitende in der Gebäudereinigung». Die Innung habe mit einer IT-Firma eine App entwickelt, welche das Erlernen der deutschen Sprache sowie der beruflichen Fachausdrücke beinhaltet. Auf dieser App seien über 2000 Basiswörter gespeichert und Fachbegriffe in 20 Sprachen aufgelistet. Solche Lehrmittel seien wichtig, weil in Österreich von den Mitarbeitenden in der Gebäudereinigung ein grosser Teil aus 70 Nationen stammt. Diese Menschen müssen Deutsch lernen, um den Beruf ausüben zu können.

Auf der Tagung des Arbeitgeberverbandes Allpura kam auch der Wandel in der Reinigungsbranche zur Sprache. Zentralpräsident Jürg Brechbühl erklärte, der Verband suche nach Kooperationen mit anderen Organisationen und dazu brauche es strategische Ideen, um die Probleme der Branche zu lösen. Dabei sollte die Dienstleistungspalette dauernd hinterfragt und neue Serviceideen sollten umgesetzt werden.

Ihr Schweiz-Redaktor
Eugen Rieser

INHALT

SCHWEIZ

- 1 Editorial**
Servicekultur als Unternehmenskultur
- 2 News**
- 4 Zusatzgeschäft in der Sanitär-raumausstattung**
Neue Dienstleistungen für die Raumhygiene
- 7 Fachtagung «Hotellerie im Spital» in Bern**
Die Zukunft der Services
- 8 Delegiertenversammlung Allpura**
Neue Kooperationen in der Reinigungsbranche
- 10 «fmpro Symposium»**
Mehr Servicekultur und Kundenqualität
- 12 Konferenz zur Gebäudehülle der Zukunft**
Gebäudedesign aus Papier, Holz und Kunststoff
- 15 Produkte**
- 16 Impressum**
Vorschau