

## Steuerung von Reinigungsdienstleistungen

Reinigung wird immer dann zum Erfolg, wenn Auftraggeber und Auftragnehmer nicht nur die eigenen, sondern auch die Bedürfnisse der jeweils anderen Seite kennen und verstehen. Eine optimale und gewinnbringende Dienstleistung Reinigung und ein zufriedener Kunde sind zwei Seiten der gleichen Medaille, hinter denen sich dieselben Mechanismen verbergen.

### Seminarziel

Die Seminarteilnehmer wissen um den Prozess der Dienstleistung Reinigung von Leistungsdefinition über die Ausschreibung, die Leistungserbringung, die Qualitätskontrolle bis zur Dokumentation und der Abrechnung und lernen diesen zielgerichtet für ihr Unternehmen zu planen und zu steuern.

### Inhalte

#### Ausschreibung

- Welche Ziele sollten grundsätzlich mit einer Ausschreibung verfolgt werden und speziell bei der Reinigung?
- Erfassung und Definition des Bedarfs, Entwicklung eines Anforderungsprofils
- Verschiedene Ausschreibungsverfahren: öffentliche versus nichtöffentliche Ausschreibung
- Tätigkeits- versus ergebnisorientierte Ausschreibung, Spannungsfeld Einheitspreise versus Stundenleistungen
- Ausschreibungssoftware versus Papier
- Der Ausschreibungs- und Vergabeprozess: vom Versand der Unterlagen über Angebotsauswertung und Vergabegespräche bis zur Auftragserteilung
- Die Auswahl des richtigen Dienstleisters

#### Leistungsseite

- Aufbau Leistungsverzeichnis
- Wie stelle ich sicher, dass die gewünschte Leistung nach Umfang und Qualität auch tatsächlich erbracht wird?
- Wie lese ich Leistungsstandards?
- Leistungskennziffern

#### Kostenseite

- Kalkulation Reinigungsdienstleistungen
- Wie kann ich den optimalen Preis erzielen, ohne Gefahr zu laufen, eine zu geringe Qualität der Leistung zu erhalten?

#### Qualitätssicherung

- Welche Quadratmeterleistung ist in der Unterhaltsreinigung machbar? Und wie ist eine Reinigungsmatrix aufgebaut?
- Sicherstellung der Leistungsqualität über die Vertragslaufzeit: Voraussetzungen für das Controlling und Auditing von FM-Leistungen
- Boni und Mali – Herausforderung oder Bremse?
- Wie organisiere ich den Umgang mit dem Dienstleister, um Reibungsverluste zu vermeiden?
- Möglichkeiten der Prozessoptimierung und Ansätze des Facility Managements

#### Zielgruppe

- Fach- und Führungskräfte von Auftraggebern (Einkäufer, Koordinatoren)

#### Referent

**Wolfgang Inderwies**, Dipl.-Kaufmann Univ., MSc, ist freiberuflicher Consultant und Coach im FM sowie Leiter der GEFMA-Lounge Ostbayern. Er war Initiator des GEFMA/RealFM-Arbeitskreises „Mustervertrag und Standard-Leistungsverzeichnis“ und ist Lehrbeauftragter für FM an verschiedenen Bildungseinrichtungen.

**Donnerstag, 24.05.2012**

**Böttcherstraße 7  
30419 Hannover**

**09:00 Uhr - 16:00 Uhr**

#### Teilnahmegebühr

480,00 €. Dieses Seminar ist umsatzsteuerbefreit.

Die Teilnahmegebühr schließt Seminarunterlagen und Pausenversorgung ein.

#### Anmeldung

Die Anmeldung erbitten wir schriftlich / per Fax an unsere Geschäftsstelle in Hannover oder gern per E-Mail an [hannover@fachschule-protektor.eu](mailto:hannover@fachschule-protektor.eu).

#### Protektor Hamburg

Postfach 10 51 23 – 20035 Hamburg  
Steintorwall 4 - 20095 Hamburg  
Tel.: 040 / 32 58 42 - 0  
Fax: 040 / 32 58 42 - 20  
E-Mail: [hamburg@fachschule-protektor.eu](mailto:hamburg@fachschule-protektor.eu)

#### Protektor Berlin

Zimmerstraße 56 (3.OG)  
10117 Berlin  
Tel.: 030 / 20 60 97 70 - 0  
Fax: 030 / 20 60 97 70 - 9  
E-Mail: [berlin@fachschule-protektor.eu](mailto:berlin@fachschule-protektor.eu)

#### Protektor Hannover

c/o Commovere GmbH  
Böttcherstraße 7  
30419 Hannover  
Tel.: 0511 / 59 02 62 – 70  
Fax: 0511 / 59 02 62 – 71  
E-Mail: [hannover@fachschule-protektor.eu](mailto:hannover@fachschule-protektor.eu)

## Anmeldung

Internet: [www.veranstaltungen.commoveere.com](http://www.veranstaltungen.commoveere.com)  
E-Mail: [hannover@fachschule-protektor.eu](mailto:hannover@fachschule-protektor.eu)  
Fax: +49 (0)511 590 26 271

Wir melden verbindlich an für das Seminar

„Steuerung von Reinigungsleistungen“

am 24.05.2012 in Hannover

---

Name, Vorname (1)

---

Name, Vorname (2)

---

Firma

---

Anschrift

---

PLZ, Ort

---

Rechnungsanschrift (falls abweichend)

---

Telefon, Telefax

---

E-Mail

---

(Datum, Unterschrift)

04.01.12

## Fachschule Protektor KG

c/o Commovere GmbH  
Böttcherstraße 7  
30419 Hannover  
Tel.: +49 (0)511 590 26 270  
Fax: +49 (0)511 590 26 271  
E-Mail: [hannover@fachschule-protektor.eu](mailto:hannover@fachschule-protektor.eu)

## Anmeldung

Die Anmeldung erbitten wir schriftlich, per Fax oder E-Mail an unsere Geschäftsstelle in Hannover. Stornierungen sind bis 14 Tage vor der Veranstaltung möglich. Danach wird die gesamte Tagungsgebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Bei einer zu geringen Zahl von Anmeldungen hat der Veranstalter das Recht, die Veranstaltung abzusa-gen. Bereits geleistete Zahlungen werden in diesem Fall zurückerstat-tet. Weitere Ansprüche gegen den Veranstalter bestehen nicht.