

Digitale Tools können dabei helfen, Missverständnisse in der Kommunikation zwischen Dienstleister und Auftraggeber zu vermeiden.

REKLAMATION SAUBER MANAGEN

DAS DIGITALE OBJEKTBUCH

Gebäudereiniger und Kunde kommunizieren oft noch auf althergebrachte Weise – mit Klebezettel oder auf Zuruf. Unzufriedenheit aufseiten des Auftraggebers ist da meist vorherbestimmt. Ein Gebäudereinigermeister ist das Problem angegangen und hat eine einfache digitale Lösung für ein sauberes Reklamationsmanagement entwickelt.

Stammkunden sind meist die besten Kunden – das gilt auch in der Gebäudereinigung. Stammkunden werden aber nur diejenigen Auftraggeber, die auf Dauer zufrieden sind. Nicht selten gibt es jedoch zwischen Kunde und Reiniger so hohe Reibungsverluste, dass dem Auftragnehmer die Angst vor einem drohenden Dienstleisterwechsel im Nacken sitzt. Und das liegt oft nicht grundsätzlich an der Qualität der Reinigungsleistung oder am Preis. Einer, der diese Problematik bestens kennt, ist Holger Bräuer. Er ist Gebäudereinigermeister seit mehr als 25 Jahren und weiß aus seiner täglichen Praxis: „Oft mangelt es insbesondere an einer

professionellen Kommunikation, was Tag für Tag für Unzufriedenheit sorgt. Denn trotz zahlreicher Software hat sich in der Gebäudereinigung bis heute einfach zu wenig getan: Zuruf und Zettelwirtschaft sind nach wie vor an der Tagesordnung, wenn es um den Austausch zwischen den Partnern geht. Und was da die Woche über verloren geht, führt häufig zu Frust auf beiden Seiten.“ Das war auch im Betrieb von Holger Bräuer nicht anders, zumal es immer wieder auch Mitarbeiter gebe, die es mit den Aufgaben und ihren Nachweisen nicht ernst genug nehmen: Mülleimer, die nicht geleert wurden, Oberflächen, die auf einer Büroetage

nicht gereinigt wurden, nicht nachgefülltes Papier auf dem WC – fast jede Rückmeldung des Kunden bedeutete im weitesten Sinne Reklamation. „Da wird dann beim nächsten Mal der Reinigungskraft Bescheid gegeben oder eine E-Mail geschrieben. Oder es wird ein Zettel ins Büro geklebt: ‚Bitte Mülleimer auf der ganzen Etage täglich leeren‘, weil das Reinigungspersonal zu Zeiten kommt, wo niemand vor Ort im Büro ist.“ Doch kommt das alles am Ende beim Verantwortlichen des Reinigungsdienstleisters an? „Nein“, lautet die knappe Antwort von Holger Bräuer. Zudem sei es für den Kunden so nur schwer möglich, ohne Auf-

wand nachzuweisen, dass er reklamiert hat. Manche Reklamationen sind dabei vielleicht gar nicht berechtigt – nur: Wie soll man das nachweisen? „So kann man nicht lernen, was der Kunde will, und als Dienstleister gerät man in Rechtfertigungsdruck“, bringt der Gebäudereiniger das Problem auf den Punkt und ergänzt: „Je länger das so geht, desto mehr Missmut staut sich beim Auftraggeber auf und desto schwieriger wird es für den Objektleiter, die Wogen zu glätten. Am Ende droht das Scheitern der Geschäftsbeziehung – das kennt jeder in der Branche.“

Mit diesem Dilemma wollte sich der Chef von Alfacil Gebäudedienste nicht abfinden, denn er war überzeugt: „Gut und zentral dokumentierte Mängel bekommt man in aller Regel wieder in den Griff. Hier eine zuverlässige Lösung zu haben, macht am Ende beide Partner zufrieden. Zumal nicht schwer einzusehen ist, dass die fachgerechte Abarbeitung der Leistungen aus dem Vertrag nur 50 Prozent der Kundenzufriedenheit ausmacht, die anderen 50 Prozent aber aus der Befolgung von speziellen Infos und dem Umgang mit Reklamationen resultieren.“

Dieser Erkenntnis Rechnung tragend führte Holger Bräuer bereits in den 1990-er Jahren standardmäßig ein Objektbuch ein, in das der Kunde jede Beanstandung schreiben musste. Und siehe da, zwei Dinge geschahen: Erstens gab es weniger Reklamationen und zweitens konnte seine Firma ihre Leistung für den Kunden verbessern. Schließlich reifte in dem Gebäudereinigermeister der Gedanke: „Das muss doch auch digital funktionieren – und zwar in Echtzeit und auf der Grundlage von soliden Daten.“

WAS IST MIT BRANCHEN-SOFTWARE?

Wenn man sich auf dem Markt umsieht, so finden sich natürlich bereits eine Reihe von Softwarelösungen, die exakt

auf die Bedürfnisse der Gebäudereinigung zugeschnitten sind – von der Einsatzplanung über die Aufgabenzuweisung bis zur Buchhaltung, Rechnungserstellung oder Lohnabrechnung. „Der Kunde des Reinigungsunternehmens hat davon vielleicht reibungslosere Standardabläufe, aber in Sachen Reklamationsmanagement und Zufriedenheitsdialog ist damit noch nichts getan“, merkt Holger Bräuer dazu an. Das wichtige Feedback zur Zufriedenheit – die Reklamation – bleibe weiter auf Zuruf und Post-its beschränkt.

Ein weiterer Punkt, der den Gebäudereiniger stört: „Oft ist der Einsatz gängiger Branchensoftware auf Smartphones der Mitarbeiter angewiesen – doch was, wenn der Akku leer ist oder das Smartphone zu Hause vergessen wird?“ Zudem komme mit einem Smartphone für Mitarbeiter ein ziemlicher Verwaltungs- und auch Kostenaufwand auf den Gebäudereiniger zu. „Denn die Verpflichtung auf die Arbeit mit dem Handy verpflichtet zur Stellung des Smartphones und auch der Betriebsrat muss grünes Licht geben.“ ▶

TREFFEN SIE UNS AUF DER
INTERCLEAN AMSTERDAM
14.05. – 17.05.
Halle 7, Stand 07.116

NEXARO
secure your success

Die Kompaktklasse im Gewerbe.

Der Nexaro NR1500 ist mit einer Fülle an innovativen Lösungen ausgestattet. Eine KI-gestützte Kartierung, modernste Sensortechnologie und die integrierte 2G / LTE-M Mobilfunkverbindung stellen sicher, dass jeder autonome Saugroboter seine Arbeit unglaublich präzise und weitgehend autark erledigt. Recherchieren Sie uns auf der InterClean in Amsterdam vom 14. bis 17. Mai in Halle





Ein professionelles Reklamationsmanagement trägt maßgeblich zur Kundenzufriedenheit bei.

Holger Bräuer, Allfacil

Resultierend aus diesen Erkenntnissen begann Holger Bräuer schließlich damit, in Eigenregie eine einfache und speziell auf die Anforderungen des Reklamationsmanagements zugeschnittene Software zu entwickeln, und brach damit zunächst in seinem eigenen Betrieb die althergebrachte Kommunikationsstruktur auf. Per QR-Code oder direkt über den Browser am PC im Objekt bringt dabei der Kunde seine Wünsche, Reklamationen und Mitteilungen auf die Plattform.

Der QR-Code wird vom Dienstleister jeweils im zu reinigenden Revier angebracht. Der Kunde scannt diesen Code einmalig mit seinem Handy und kann den

Link anschließend auf seinem Gerät speichern.

Reinigungsmitarbeiter loggen sich zum Beispiel über ein vor Ort im Objekt vorhandenes Tablet ein und haken die von ihnen erledigten Arbeiten nach persönlichem Log-in ab. Die Objektleiter wiederum haben über die Browseroberfläche in Echtzeit den zentralen Überblick über Aufgaben, Schriftverkehr und Arbeitszeiten.

MISSVERSTÄNDNISSE SIND VERGANGENHEIT

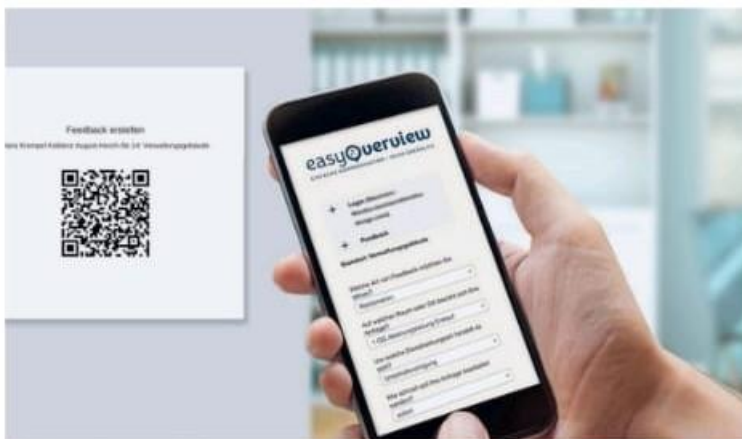
Mit dem digitalen Objektbuch „gehören Missverständnisse heute der Vergangenheit an“, sagt Holger Bräuer und untermauert diese Aussage unter anderem damit, dass durch das digitale Erfassen von Reklamationen dem Dienstleister nun aussagekräftige Informationen für das nächste Kundengespräch zur Verfügung stehen. Zum Beispiel: Wie viel Reklamationen sind in einem bestimmten Zeitraum aufgetreten? Haben wir uns verbessert? In welchem Bereich kommt es zu den meisten Problemen? Bei Allfacil Gebäudedienste führten die gewonnenen Daten zudem zur

Erkenntnis, dass der Dienstleister für etwa 30 Prozent der vom Auftraggeber durchgegebenen, vermeintlichen Reklamationen nicht verantwortlich war.

„Allein diese Zahl macht deutlich, wie wichtig ein digitales Objektbuch sein kann“, betont der Gebäudereiniger. So habe sich ein Kunde etwa beschwert, dass kein Handtuchpapier aufgefüllt wurde. Der Dienstleister hatte dem unternehmenseigenen Hausmeister aber schon seit längerem mitgeteilt, dass Papier fehlt. Es wurde allerdings keines geliefert. Die Beschwerde wurde somit unberechtigt an den Dienstleister adressiert.

Nicht selten führen auch Sprachprobleme zu Missverständnissen, wie folgender Vorwurf zeigt, mit dem sich der Dienstleister konfrontiert sah: „Wir haben Ihrer Mitarbeiterin schon mehrfach mitgeteilt, dass sie die Fenster schließen soll, wenn sie den Raum verlässt. Dazu haben wir sogar ein Schriftstück in drei Sprachen verfasst – sie kümmert sich aber überhaupt nicht darum!“ Am Ende stellte sich diese Reklamation ebenfalls als unberechtigt heraus, denn: Die Mitarbeiterin konnte und sollte sich sogar nicht darum kümmern, da sie keinen Einblick in irgendwelche schriftlichen Unterlagen zu nehmen hat. Dazu kam, dass der Brief zwar in drei Sprachen verfasst war, die Mitarbeiterin diese Sprachen jedoch nicht beherrschte – sie konnte also überhaupt nicht reagieren. „Wäre das Problem in das Objektbuch eingetragen worden, hätte die Objektleitung sofort Kenntnis davon erlangt und es lösen können“, sagt Bräuer.

Zunächst für die eigenen Bedürfnisse und Anforderungen selbst entwickelt, steht die Software mit dem Namen EasyOverview heute der gesamten Branche zur Verfügung. Die Nutzungskosten bewegen sich dabei unter zehn Euro pro Objekt plus eventuell einer monatlichen Miete für optionale Hardware in Form eines Tablets. Dabei will Holger Bräuer seine Lösung keinesfalls als Ersatz für gängige Branchensoftware verstanden wissen, sondern sieht darin vielmehr ein nützliches Add-on, welches exakt auf das Reklamationsmanagement zugeschnitten ist. Die integrierte Arbeitszeiterfassung lässt sich als Excel-Tabelle ausgeben. ■



Per QR-Code gelangt der Kunde in die App, in der er seine Reklamationen eintragen kann.

rationell reinigen

guenter.herkommer@holzmann-medien.de