



Sensibel mit hochwertiger Ausstattung: Kundenbereich der Sparkasse Dachau.

„Du bist für uns wichtig!“

Gebäudeservice mit Kundenorientierung

Gebäudereinigung im kommerziellen Bereich verlangt mehr als nur Putzen: Die Technologien müssen stimmen, aber auch der Geheimnisschutz und die Zuverlässigkeit der Mitarbeiter.

Bettina Schöttl, Leiterin Bauorganisation der Sparkasse Dachau, weiß, worauf es im Gebäudemangement ankommt: „Man kann an allem sparen, nur nicht am Kundenservice.“

Aber es geht der diplomierten Architektin und Sicherheitsingenieurin nicht nur darum, die besten Leistungen zu bieten und auch zu bekommen, auch der regionale Aspekt spielt hier eine Rolle. Denn ‚Sparkasse‘, das steht für Kundennähe, Individualität und regionale Verfügbarkeit. „Dieser Gedanke wird durchgängig gelebt, deshalb haben wir für unsere Reinigungsdienstleistungen den Dienstleister S.I.S. unter Vertrag genommen, einen Anbieter aus der Nachbarschaft. Dieser Partner bietet uns beste

Qualität, hohe Verfügbarkeit und regionale Partnerschaft.“ Das passt wirklich, denn ähnliche Ansichten herrschen auch bei S.I.S. – und die werden auch konsequent umgesetzt. Kundennähe bedeutet beim Reinigungsdienstleister, dass bereits seit 1975 regional mit festen Mitarbeitern gearbeitet wird. Das schafft Arbeitsplätze und sichert an den Standorten Wirtschaftskraft. Insgesamt jedoch ist S.I.S. breit aufgestellt: 1 800 Mitarbeiter an 14 Standorten in Deutschland und Österreich bieten zuverlässigen und hochwertigen Service. Das sichern ISO-Zertifizierungen und ständige Qualitätskontrollen ab, um so stabile Abläufe und reibungslose Zusammenarbeit mit den Kunden zu erreichen. Dazu trägt auch ein eigens entwickeltes Online-System bei. Hier werden alle Prozesse vom Auftragseingang bis zur Rechnungsstellung und Lohn- und Gehaltsbuchhaltung bearbeitet.

Das gemeinsame Grundverständnis für Leistung, Kundenservice und Zuverlässigkeit war eine gutes Fundament der

Zusammenarbeit mit der Sparkasse, auf dem dann ein umfassendes Gesamtkonzept umgesetzt wurde. Heute ist S.I.S. für sämtliche Gebäudereinigungstätigkeiten innerhalb der Geschäftsstellen und der Hauptverwaltung der Sparkasse Dachau verantwortlich.

Wie in allen Vertragsbeziehungen, so ist auch in dieser Partnerschaft auf beiden Seiten eine feste Kontaktperson der Garant für gute Zusammenarbeit. Seitens

Feste Kontaktperson sorgt für reibungslose Abläufe

der Sparkasse steht Heike Brünn der S.I.S. als Kontaktperson zur Verfügung, bei S.I.S. leistet Sabine Göttinger sämtliche Abstimmungen vom Kunden zum S.I.S.-Personal.

Beide Damen haben bei ihrer Arbeit einige Besonderheiten zu beachten, die sich aus dem Umfeld eines Geldinstitutes ergeben. Kurz gefasst ließe sich das so formulieren: Für die Arbeit in und mit einer Bank sind strikte Regeln und

deren Durchsetzung mit fester Hand nötig. Die Nähe zu Geld und zu sensiblen Kundendaten erfordert, dass alle Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen strikt umgesetzt werden. Nur so lässt sich gewährleisten, dass nichts in falsche Hände gerät.

Darauf achten die Mitarbeiter der Sparkasse ebenso konsequent. So ist bei der Büroreinigung abends auf den Schreibtischen nichts mehr zu finden. Alle Mitarbeiter verschließen ihre gesamten Unterlagen nach Arbeitsschluss, so dass das Reinigungspersonal freie Bahn hat.

Damit bei der Umsetzung dieser und ähnlicher Regelungen keine Fehler passieren, werden sowohl das Bankpersonal als auch die S.I.S. Mitarbeiter regelmäßig geschult. Dazu gehört insbesondere eine Datenschutzunterweisung.

Aber nicht nur die Unterlagen sind bei einer Bank ein kritischer Faktor: Es gibt ganze Bereiche, die nur während der Arbeitszeiten zugänglich sind. So wird eine Tresorreinigung immer nur zu Geschäftszeiten vorgenommen. Dabei begleitet ein Mitarbeiter der Sparkasse das Reinigungspersonal und beaufsichtigt die Reinigung. Zusätzlich dazu sind diese Räume kameraüberwacht. Bei der Reinigung des Kundenbereiches sind die

Die Alarmknöpfe müssen sehr vorsichtig behandelt werden

Alarmauslöseknöpfe ein sensibler Punkt. Es ist wichtig, hier äußerste Vorsicht walten zu lassen, denn einmal ausgelöst, lässt sich der Alarmprozess nicht mehr aufhalten.

Der Kundenbereich und die Eingangshallen mit Geldautomaten und Kontoauszugsdruckern sind das Aushängeschild der Sparkasse. Hier wird der erste Eindruck der Bank geprägt.

S.I.S. reinigt den Kundenbereich der Banken täglich. Dabei gibt es einen wichtigen Unterschied zu anderen Büros: In der Sparkasse wird traditionell mit Marmor, Glas und Edelstahl gearbeitet. Hier ist deshalb jeder Fuß- oder Handabdruck zu sehen, außerdem erfordern Marmor und Edelstahl besondere Vorsicht. Da



Mitarbeiter von S.I.S.: fit für anspruchsvolle Aufgaben.

Weiterbildung

Veranstaltungen zum Thema

Die Technische Akademie Wuppertal ist ein führender Anbieter von Aus- und Weiterbildung. Die Veranstaltungsinhalte umfassen nahezu alle Bereiche des beruflichen Lebens, technische Themen ebenso wie betriebswirtschaftliche und sozialwissenschaftliche. Auch im Bereich der Gebäudereinigung und des Reinigungsmanagements werden Veranstaltungen angeboten, in nächster Zeit mit folgenden Inhalten:

- Optimale Zusammenarbeit mit Reinigungsfirmen
20.04.2010 Berlin
- 03.03.2010 Altdorf bei Nürnberg

- Ausschreibung und Vergabe von Reinigungsarbeiten:
15.06.2010 Altdorf bei Nürnberg
- Wartungs- und Dienstleistungsverträge einkaufen:
23.02.2010 Wuppertal
08.06.2010 Altdorf bei Nürnberg

Weitere Informationen und Anmeldung unter:

Technische Akademie Wuppertal
Tel.: 02 02 74 95 0
Mail: webmaster@taw.de
www.taw.de

darf nicht jedes Reinigungsmittel eingesetzt werden, denn säurehaltige Reiniger könnten beispielsweise die teuren Böden zerstören, Schleifkörnern im Putzmittel die Edelstahlbereiche zerkratzen. Der Schaden wäre immens.

Aber S.I.S. ist erfahren und routiniert genug, um solche Fehler auszuschließen: Selbstverständlich ist für jeden Bereich festgelegt, welche speziellen Reinigungsmittel und Putztücher einzusetzen sind. Dafür wurde ein ausgeklügeltes Farbkennzeichnungssystem entwickelt, um Verwechslungen auszuschließen.

Dieses System stellt unter anderem auch sicher, dass für die Reinigung der Sanitärbereiche spezielle Tücher verwendet werden. Damit können keine Keime in andere Bereiche des Gebäudes übertragen werden.

Nicht minder wichtig ist es für die Sparkasse, hohe Arbeitssicherheit zu gewährleisten. Sie legt besonderen Wert auf feste Abläufe und die Einhaltung aller Vorschriften. S.I.S. schult deshalb sein Personal fortlaufend zu diesem Thema. Ein Ergebnis: Die Unfallquote bei S.I.S. ist im Vergleich zu anderen Dienstleistern signifikant niedrig.

Auch im Segment des Umweltschutz kann sich S.I.S. sehen lassen: das Unternehmen arbeitet zertifiziert nach ISO

14001 Umweltmanagement und WHG §191 Wasserhaushaltsschutzgesetz.

Strikte Regelungen erfordern, dass jeder Mitarbeiter eigene Verantwortung übernimmt und mehr tut als nur zu putzen. Nicht umsonst erfordert der Beruf des Gebäudereinigers einen speziellen Ausbildungsgang. Denn wer sich nicht sehr gut in den Gegebenheiten auskennt, kann in einem solchen Umfeld großen finanziellen Schaden anrichten. Die Handhabung von elektrischen Geräten, die richtige Handhabung der Chemikalien zum Reinigen, das korrekte Entsorgen von Müll und Abwässern – all das will gelernt sein.

In jeder Filiale wird ausschließlich Stammpersonal eingesetzt

In sensiblen Bereichen wie der Finanzbranche ist es wichtig, dass jederzeit nachvollziehbar ist, wer sich wann wo befindet. S.I.S. hat dieser Anforderung Rechnung getragen und arbeitet für jede Filiale mit festem Personal aus der Region. Deshalb kennen sich die Mitarbeiter nach einiger Zeit recht gut, zudem liefert S.I.S. Reinigungspläne mit Fotos der eingesetzten Personen. So lassen sich Verwechslungen ausschließen. Die Arbeitskleidung von S.I.S. kennzeichnet zusätzlich das Personal als Mitarbeiter. Hinzu kommt, dass der Ausweis stets sichtbar getragen werden muss. Insgesamt sind für die Sparkasse Dachau 32 S.I.S.-ler im Einsatz.

Für beide Partner, S.I.S. und Sparkasse, ist es entscheidend, dass die Mitarbeiter die Wertigkeit ihrer Arbeit erkennen. Hier wird klar kommuniziert: „Du bist für uns wichtig!“.

S.I.S. Süd Industrie-Anlagen Service
Tel.: 08 00 000 21 36
Mail: info@sis-gruppe.de,
www.sis-gruppe.de,
www.sis-gruppe.at

