

Verfahrensanweisung Kundenzufriedenheit

Unser Ziel ist es im Sinne der Kunden zu arbeiten und ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit zu erreichen. Als Basis dazu haben wir ein Kommunikationssystem mit dem Kunden eingerichtet, damit der Kunde jederzeit und an die richtige Person seine Fragen stellen, seine Probleme und seine Reklamationen berichten kann.

Leistungsverzeichnisse und Reinigungsverträge

Der Kunde kommt mit seinen Wünschen und Bedürfnissen zu uns. Wir erfassen diese und überprüfen die Gegebenheiten vor Ort. Diese Informationen fließen in ein individuelles und detailliertes Angebot. Wenn der Kunde mit dem Angebot einverstanden ist, werden entsprechende Leistungsverzeichnisse erstellt und ein Reinigungsvertrag vorgelegt. Ergänzend zu diesen Unterlagen gibt es Objekt bezogene Revier- und Reinigungspläne. Alle diesbezüglichen Prozesse sind standardisiert und für jeden betroffenen Mitarbeiter in unserem Management-Handbuch einsehbar. Die Dokumentenvorlagen sind einheitlich und ebenfalls im Handbuch festgelegt.

Kontrollen

In regelmäßigen Abständen werden Objektkontrollen durchgeführt. Hierzu gibt es Kontrolllisten, die Objekt bezogen eingesetzt werden: Kontrollliste Sanitär Qualitätscheck, Gesprächsprotokoll, Objektkontrolle.

Die Objektleiter sind für die Überprüfung der ausgeführten Arbeiten zuständig. Fehler oder Verbesserungen werden in den gemeinsamen Objektleiter-Besprechungen behandelt und in dem Besprechungsprotokoll dokumentiert.

Reklamationen

Ein weiterer Indikator für Kundenzufriedenheit sind die Reklamationen. Reklamationen werden über den Qualitätscheck, den Besuchsbericht oder über E-Mails vom Kunden erfasst. Es wird unterschieden zwischen Reklamationen, die sofort erledigt werden können und denjenigen, die mehr Klärung bedürfen. Aufwändige Reklamationen werden in die Objektleiter-Besprechung aufgenommen, dort besprochen und die weitere Vorgehensweise oder abgeleitete Verbesserungen im Besprechungsprotokoll dokumentiert.