SERVICE EXCELLENCE IM HOUSEKEEPING

TEXT: PIA FUNCKE

Welche Aufwertung, wenn die Reinigungsarbeit im Housekeeping durch Service Excellence und gelebtes Leadership an Energie, Engagement und Freude gewinnt! Das Resultat ist hohe Qualität. Neben dem anspruchsvollen und beschwerlichen Teil der Reinigungsarbeit kann sich eine neue Lebendigkeit entwickeln, die glücklich macht. Dies ist ein Anreiz für die Mitarbeitenden, die sich dank ihrer Arbeit entwickeln und aufblühen können. Ein Szenario.

Unter Service Excellence versteht man alle Dienstleistungen, auch die alltäglichen Reinigungsarbeiten, die sich durch Feinheit, Kreativität und Vollkommenheit auszeichnen und stets neu überdacht und geschult werden. Das Team ist ein weiterer Aspekt, das durch das kreative Mitwirken freudvoll gestimmt diese Arbeit leistet. Der Gast steht dabei im uneingeschränkten Fokus. Dies ist ein hoher Anspruch, aber bringt gemeinsam mit dem gelebten Leadership auch einen bedeutenden Wertewechsel.

Der erste und wichtigste Schritt zu dieser Veränderung findet in den Köpfen und Herzen der Mitarbeitenden statt. Die Mitarbeitenden treffen eine wichtige Entscheidung bezüglich ihrer Einstellung zur Reinigung. Fertig mit dem «eingefahrenen Absolvieren» der täglichen Reinigungsarbeit und fertig mit dem «energieraubenden Selbstmitleid» – hin zu einem «beherzten Ja für eine lustvolle und abwechslungsreiche Arbeit». Die tägliche Arbeit bleibt zwar inhaltlich die Gleiche. Es sind die Mitarbeitenden selbst und die Art der Arbeitsabwicklung, die eine neue Ausrichtung erhalten.

Diesen Prozess kann die Direktion durch ein verfeinertes und aufgefrischtes Arbeitsumfeld unterstützen. Eine wichtige Rolle spielt die Förderung der Gesundheit und der Fitness der Mitarbeitenden. Dazu gehört gesundes Essen, verbesserte Haltung beim Arbeiten, kurze und knackige Fitness-Programme und vieles mehr. Auch eine peppige Uniform stärkt das Auftreten der Mitarbeitenden. Damit das gelebte Leadership zum Tragen kommt, übernimmt die Chief Housekeeping eine sehr verantwortungsvolle Hauptrolle. Sie bringt die Liebe zu ihrer Arbeit und zum Detail zum Ausdruck und zeigt ihren Mitarbeitenden, was Dienen am Gast heisst. Sie tritt auf vielfältige Art mit den Gästen in Kontakt und weiss genau, welche Wünsche sie haben und welche Wirkung ihre Service Excellence hinterlassen. Sie ist flexibel, um die verschiedenen Services schnell anzupassen. Damit ihr dies gelingt, muss sie sich um die Balance zwischen Perfektion und Kreativität sowie zwischen der effektiven Arbeitsorganisation und der persönlichen Entwicklung ihres Teams bemühen. Sie belegt Weiterbildungskurse und sucht den Kontakt zu gleichgesinnten Fachkolleginnen. Auch eine Coach Housekeeping kann ihr Wege aufzeigen, damit ihr Team den beherzten Schritt für die aktive und kreative Beteiligung an der gesamten Reinigung gehen kann.

Neu helfen ihre Mitarbeitenden, kreative und effektive Lösungen für die Service Excellence zu suchen. Sie sind interessiert an fachlichen Kenntnissen und setzen ihre Talente für die Detailpflege ein. Sie übernehmen Verantwortung in Einzelbereichen und üben sich in Selbstkontrolle. Das macht sie zu motivierten und stolzen Mitarbeitenden. Dieser Prozess wird all ihre Arbeiten beflügeln, abwechslungsreich und spannend machen. Die Chief Housekeeping reift zu einer Leadership-Persönlichkeit und zu einer gefragten Gastgeberin, und ihre Mitarbeitenden reifen zu einem kompetenten und engagierten Team heran.

PIA FUNCKE
Housekeeping- und Schönheits-Coach

Genau dieses Szenario wird Zukunft haben und der Weg aus dieser sonst nur beschwerlichen Arbeit sein. Es wird ihr eine attraktive, lebendige und herzvolle Seite verliehen, und sie wird durch ihre hohe Qualität grosse Auswirkung auf die Gäste und das ganze Hotel haben. Dies wirkt ansteckend auf alle Mitarbeitenden. Was für ein Vorteil für die Direktion, wenn sich das Leadership auf das ganze Hotel ausbreitet und somit zu einem wichtigen Wettbewerbsvorteil wird! ←

ZUR AUTORIN

Pia Funcke berät als selbstständige Housekeeping- und Schönheits-Coach Hotels in der Schweiz. Davor war sie viele Jahre als General-Gouvernante in der Vier- und Fünfsterne-Hotellerie tätig.

funcke-pia.ch

ANZEIGE