

SANITÄRRÄUM AUSSTATTUNG ALS ZUSATZGESCHÄFT

VERNETZTE DIENSTLEISTUNG

Von einer auf die Bedürfnisse angepassten und bedienerfreundlichen Sanitärraumausstattung profitiert nicht nur der Endkunde, sondern auch der Gebäudedienstleister bei der Reinigung. Übernimmt dieser zusätzlich den Sanitärraumservice inklusive der Vermarktung von Spendersystemen und Verbrauchsmaterialien, entlastet das den Kunden und sorgt für zusätzlichen Umsatz.



Die Schaumseife reicht für 1.250 Anwendungen.

Die Reinigung von Sanitärräumen gehört zum klassischen Leistungsangebot eines jeden Gebäudedienstleisters. Die damit verbundenen Reinigungstätigkeiten müssen sorgfältig durchgeführt werden, da in diesen Räumlichkeiten die Hygienrisiken besonders hoch sind. Oftmals stellt sich die Situation aber so dar, dass der Gebäudedienstleister im Tagesgeschäft aufgrund von schlechten Voraussetzungen in den Waschräumen die Reinigungsaufgaben innerhalb des verabredeten Zeitfensters nicht erbringen kann. Durch eine grundsätzliche Neustrukturierung kann aber diese Achillesferse verändert und die Dienstleistung optimiert werden. Dazu ist es notwendig, dass der Gebäudedienstleister mit einem neuen Sanitärraumkonzept auf seinen Auftraggeber zugeht.

DAS MODELL IN DER THEORIE ...

Als erfolgversprechende Option eines neuen vernetzten Dienstleistungsangebots gilt zunehmend der Sanitärraumservice mit der Vermarktung von Waschräumensystemen und Hygienepapieren. Neben dem klassischen Reinigungsgeschäft erhält der Auftraggeber einen zusätzlichen Nutzen und der Dienstleister einen zusätzlichen Umsatz mit guter Rendite.

Der Kundennutzen besteht darin, dass der Beschaffungsprozess für einen klassischen C-Artikel wie Hygienepapier wesentlich teurer zu beziffern ist als der eigentliche Warenwert. Insofern ergänzt diese Sortimentserweiterung in idealer Weise das klassische Reinigungsgeschäft, da die Spenderbefüllung ja in aller Regel im Arbeitsumfeld des Gebäudereinigers integriert ist. Eine objektoptimierte Spenderauswahl bei gleichzeitiger Reduzierung der Verbrauchsmaterialien wird nicht nur vom Endkunden honoriert, sondern erleichtert auch erheblich den täglichen Zeitaufwand bei der Sanitärraumreinigung und vermeidet Reklamationsgespräche.

Außerdem eignet sich dieses Thema auch ausgezeichnet für die Akquise einer neuen Leistung, unabhängig davon, ob es sich um einen Neu- oder einen bestehenden Kunden handelt. Somit ist eine vorteilhafte Win-win-Situation gegeben, die wiederum aktiv durch

den Vertrieb nach außen getragen werden muss. Neue Waschraumsysteme bieten dem Endkunden ein sauberes und hygienischeres Sanitärumfeld für Mitarbeiter und Besucher. Das hebt Motivation und Image und sorgt für mehr Zufriedenheit. Darüber hinaus erwirtschaften sie dem Kunden auch noch Kostenvorteile gegenüber der Selbstversorgung.

Das Win-win-Ergebnis bei Spender und Papierhandtüchern wird bei Auswahl des richtigen Spendersystems durch die spürbare Verbrauchsreduzierung erweitert. Das bedeutet für den Auftraggeber: Verminderung der Verbrauchsmaterialien um bis zu 50 Prozent und die Reduzierung der Lagerhaltung sowie Abfallkosten von ebenfalls bis zu 50 Prozent. Für den Gebäudereiniger: Ein um rund 30 Prozent reduzierter Arbeitseinsatz bei der Spenderbefüllung, in Spitzen sogar um bis zu 75 Prozent.

Der Sanitärraumservice ist umfangreich – hierzu gehören prinzipiell:

- Befüllung der Spendersysteme (in 94 Prozent der Fälle Bestandteil der Leistungsbeschreibung),
- Instandhaltung der Spendersysteme (in 47 Prozent der Fälle Bestandteil der Leistungsbeschreibung),
- Austausch defekter Spender (in 41 Prozent der Fälle Bestandteil der Leistungsbeschreibung).

... UND IN DER PRAXIS

Markus Wasserle, ausgebildeter Gebäudereinigermeister, hat die Gebäudereinigung Wasserle als Einzelkämpfer 2004 in Kaufering bei Landsberg gegründet, bald darauf eine weitere Niederlassung in Martinsried bei München eröffnet. Mittlerweile beschäftigt der Gebäudedienstleister 300 Mitarbeiter und ist schwerpunktmäßig im süddeutschen Raum tätig. Spezialisiert hat er sich auf Gebäudedienstleistungen für die gewerbliche Immobilienwirtschaft, Hausverwaltungen und Immobilienfonds, die Liegenschaften als Eigentümer halten und dafür Gebäudedienstleistungen benötigen. Dazu gehören Treppenhaus-, Tiefgaragen- sowie Glas-/Fassaden- und Büroreinigung.



Transparente Seitenwände ermöglichen eine einfache Füllstandskontrolle.

Wasserle tritt gegenüber seinen Auftraggebern grundsätzlich als Qualitätsanbieter auf. „Bei uns muss das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmen, weil bei uns der Service eine große Rolle spielt, den wir aber im Wettbewerbsvergleich nicht billig verkaufen. Aufgrund unserer Unternehmensausrichtung können wir uns es gar nicht leisten, im Billigtrend mitzumachen. Wir wollen eine Partnerschaft auf Augenhöhe. Es soll Freude machen, sonst machen wir es nicht.“

Bei der bestehenden Kundenstruktur war es dem Unternehmer schon sehr bald nach der Firmengründung klar, dass es nicht reicht, nur die klassischen Reinigungsleistungen anzubieten, sondern dass er sein Leistungsportfolio diversifizieren musste. Dabei haben sich die Bereiche Höhenzugangstechnik, Schmutzfangmatten und insbesondere Sanitärraumausstattung erfolgreich im Markt manifestiert, Letztere besonders im Bereich der allgemeinen Büroreinigung. ▶

e-QSS die Software für erfolgreiche Qualitätssicherung

Besuchen Sie unsere
e-QSS Infotage

Ein beliebter
Treffpunkt für
Interessenten
und langjährige
Kunden



Ein kleiner Ausblick ins Programm:

- Vorstellung der Software e-QSS
- **Neu** e-QSS-Service-App
- **Neu** User-Interface im WebPortal
- **Neu** e-QSS Cockpit für Objektmanager
- **Special** VR-Brille live ausprobieren
- uvm.

Melden Sie sich noch heute bei uns an –
mehr dazu unter

www.qmsoftware-e-qss.com

Unsere nächsten Termine in Ihrer Region:

19.03.19 Frankfurt · 09.04.19 Wien · 08.05.19 Leverkusen · 22.05.19 München



CMS-Messe

24. - 27.09.2019 Berlin



LINKS: Ein Nachspülen der Spender mit warmem Wasser ist nicht notwendig, da die Kartusche inklusive Pumpe ausgetauscht wird.

RECHTS: Ein bis zwei Blatt reichen zur Handtrocknung aus.



Es war von Anfang an so, dass innerhalb des Reinigungsspektrums Büoreinigung immer auch die Sanitärraumreinigung dazugehörte, zunehmend auch die Bewirtschaftung mit Handtüchern, Toilettenpapieren und Seifen. Gerne öffnete sich der Gebäudedienstleister für diese vernetzte Leistung, da seine Mitarbeiter häufig auch mit den Schattenseiten der schlechteren Sanitärraumausstattung zu kämpfen hatten: Schlechte Handtuchpapierqualitäten, die in Abfallbehältern

überquollen, auf den Fußboden gelangten und dort nicht nur zu Verklebungen führten, sondern auch schlechte Gerüche verbreiteten. Häufige Reklamationsgespräche mussten auch deshalb geführt werden, weil Toilettenpapiere lose herumlagen und somit den Missbrauch förderten. Verstopfte und überlaufende Toiletten waren dann die Folge.

An weitere Menetekel kann sich Markus Wasserle noch gut erinnern: „Ein Riesenproblem in dem Bereich sind die unterschiedlichen Schlüssel. Jeder Spender ist unterschiedlich gebaut und hat von dem Ausmaß her unterschiedliche Breiten. Es passt nur ein besonderes Papier. Man hat unterschiedliche Schlüssel und die müssen die Reinigungskräfte mitbringen. Deshalb ist es sinnvoll, eine singuläre Linie von Spendern zu haben, die optisch was hermacht und die man dem Kunden möglichst kostenlos anbieten kann, wenn er die Verbrauchsmaterialien bei uns bezieht. Funktionalität und Optik sind beim Kunden wie auch bei unseren Mitarbeitern ein wichtiger Punkt. Es vereinfacht uns das Befüllen.“

Oft gebe es anfangs beim neuen Kunden ein riesiges Durcheinander mit unterschiedlichen Spendern. Dies wiederum verursache nicht nur einen unnötig hohen Bedarf an Lagerfläche für unterschiedliche Qualitäten, sondern auch ein vermeidbares logistisches Problem für den gesamten Warenkreislauf mit daran anschließender kaufmännischer Abwicklung. „Daraus haben wir gelernt und stellen unsere Kunden sukzessive auf eine Linie um, die unserem Auftraggeber ökonomische und ökologische Vorteile unter nachhaltigen Kriterien bietet“, sagt Wasserle. Die Aufgabe des Gebäudedienstleisters bestand seinerzeit darin,



Für ein einfaches Nachfüllen lässt sich der Falthandtuchspender nach oben hin öffnen.

für dieses Geschäftsfeld einen geeigneten Anbieter zu finden, mit dem man langfristig zuverlässig zusammenarbeiten konnte.

EIN PASSENDER GESCHÄFTSPARTNER ...

Für die als notwendig erkannte Umstellung der Sanitärraumsituation bei den betreuten Objekten von einem vorhandenen Spendersammelsurium auf eine einheitliche Linie war ein Großhandelspartner nötig, der über eine umfassende Hygienefachkompetenz verfügte. Diesen fand man mit Heinz in Aschheim, ein Großhandelsunternehmen für Hygiene und Reinigung. Bereits seit 1997 ist der Fachgroßhändler im Markt aktiv und hat sich als einer der führenden Anbieter im süddeutschen Raum etabliert.

Geschäftsführer Hans-Peter Lemke stellt die Unternehmensphilosophie in den Vordergrund: „Wir achten auf langfristige Kundenbeziehungen. Deshalb steht bei uns die fachkundige und lösungsorientierte Beratung im Fokus unserer Kundengespräche.“

In einem umfassenden Beratungsgespräch mit einem entsprechenden Wettbewerbsvergleich kam man nach intensiven Gesprächen überein, dass für das angestrebte Optimierungsziel die Spenderserie Katrin Inclusive des nordeuropäischen Sanitärraumspezialisten Metsä Tissue die optimale Problemlösung darstellt. Mit der Away-from-Home-Marke Katrin ist das Unternehmen in mehr als 30 europäischen Ländern aktiv.

Unter der Marke werden maßgeschneiderte Lösungen für Sanitärräume angeboten, die die Bedürfnisse des spezifischen Anwenders berücksichtigen. Für das Unternehmen ist es aber gleichrangig wichtig, nicht nur Spendersysteme mit den darauf abgestimmten Verbrauchsmaterialien anzubieten, sondern auch mit Beratungsleistungen den Kunden zum Geschäftserfolg zu verhelfen. Dabei wird sichergestellt, dass ökologische, soziale und wirtschaftliche Kriterien in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen. Wasserle erkannte schnell, dass die Geschäftspartnerschaft zwischen seinem Unternehmen, dem Produzenten und dem Fachgroßhandel zur angestrebten Optimierung der Verhältnisse in den Sanitärräumen der betreuten Objekten beitragen kann.

Ein wichtiges Argument war

Deshalb ist es sinnvoll, eine singuläre Linie von Spendern zu haben, die optisch was hermacht und die man dem Kunden möglichst kostenlos anbieten kann, wenn er die Verbrauchsmaterialien bei uns bezieht. Markus Wasserle

dabei auch, dass der Fachgroßhandel ihm anbot, die notwendigen Spender nicht nur vor Ort zu montieren, sondern auch bei Abnahme eines Mindestverbrauchs-kontingents kostenlos zur Verfügung zu stellen.

... UND EINE PASSENDE SPENDERSERIE

Die Spenderserie Katrin Inclusive wurde mit Hilfe von Branchenexperten, Kunden und Nutzern entwickelt, um über die normale Nutzung hinweg auch individuell die Anforderungen von Kindern, Senioren und körperlich eingeschränkten Menschen gerecht zu werden. Durch die Verwendung von kontrastierenden Farben sind die Spender besonders auffällig im Waschraum sichtbar und animieren somit, diese auf einfache und intuitive Art zu benutzen. Bei den Spendern, die über Betätigungsbereiche verfügen, ist zusätzlich Brailleschrift (Blindenschrift) angebracht. Auch die Instandhaltung der Spender gestaltet sich dank innovativer Funktionen effizienter, was die tägliche Arbeit des Reinigungspersonals erleichtert. Das transparente Gehäuse sorgt beispielsweise für eine optimierte Sichtbarkeit ▶

Reinigungstechnik · Kommunaltechnik

Hako
Clean ahead

Höchstleistung in jeder Situation!
Scrubmaster B175 R – Kehren und Nassreinigen in einem Arbeitsgang

- in verschiedenen Arbeitsbreiten verfügbar
 - 1-Knopf-Bedienung zum Starten aller Funktionen
 - minimaler Wendekreis
 - Saugfuß mit Ausweichfunktion
 - 100% Reinigung auch auf Steigungen*
- So meistert der Scrubmaster B175 R jede Aufgabe.

Hako – Sauberkeit ohne Kompromisse.
*in der X-AC-Ausführung

Mehr Infos unter www.hako.com/scrubmaster





Wir wollen eine Partnerschaft auf Augenhöhe. Es soll Freude machen, sonst machen wir es nicht. Markus Wasserle

der Schraublöcher. Und Füllstände sind ebenfalls über die transparenten Seitenwände einfach zu kontrollieren. Das erleichtert die Montage und senkt den Zeitaufwand zur Kontrolle der Verbrauchsmaterialien. Darüber hinaus haben die Spender ein Zertifikat von Bureau Veritas, einer weltweit anerkannten Inspektions-, Klassifikations- und Zertifizierungsgesellschaft, erhalten.

EINSATZ IM EIGENEN GEBÄUDE

Neben seinen unternehmerischen Aktivitäten in der Gebäudereinigung betreibt Markus Wasserle in Kaufering das Freizeitzentrum „Die Kletterei“, das als Kletter- und Boulderparadies am Lech bezeichnet wird. Diese Immobilie ist entstanden, weil für das Gebäudereinigungsunternehmen ein Verwaltungssitz errichtet werden sollte. Das Baugrundstück war

aber zu groß dimensioniert, um ausschließlich nur für diesen Zweck genutzt zu werden. Deshalb kam es zu der unternehmerischen Entscheidung, in ein gesellschaftliches Projekt zu investieren, von dem die ganze Region profitiert.

Die im September 2017 eröffnete Immobilie beherbergt deshalb neben dem Verwaltungsbereich der Wasserle Gebäudereinigung eine Kletterhalle mit insgesamt 1.600 Quadratmetern Kletter- und Boulderfläche, einen Gastronomiebereich, einen Kinderspielplatz und einen anzumietenden Eventbereich. Folgerichtig wurden auch sämtliche Sanitärbereiche mit der Spenderserie Katrin Inclusive ausgestattet, weil Wasserle auch im eigenen Objekt keine Abstriche an die Nutzungsqualität akzeptieren wollte. Ebenso wichtig waren aber auch die geringen Verbrauchsvolumina. Für die innenarchitektonischen Akzentuierungen wurden die Spender in schwarzem Design gewählt.

Die Ausstattung bietet im Detail folgende entscheidende Vorteile:

- Seifenspender mit Seifenschaum, sodass ein Nachtropfen ausgeschlossen wird;
- Handtuchspender mit zweilagigem Tissuepapier mit hoher Saugfähigkeit und Einzelblattentnahme, wodurch der Verbrauch reduziert wird;
- Toilettenpapierspender als abgeschlossenes System, das schützt vor Diebstahl und bietet Schutz vor Kontaminationen.



LINKS: Die Systemspender lassen sich mit einem einzigen Schlüssel öffnen.

RECHTS: Geschäftsführer Markus Wasserle ist zufrieden mit der neuen Sanitärraumausstattung in der Kletterhalle.



Markus Wasserle kommentiert: „Allein schon die Optik ist super, wir konnten innenarchitektonische Akzente setzen und haben uns für das stylische Schwarz entschieden. Besonders wichtig ist auch die große Füllmenge, gerade bei den Toilettenpapierspendern ist das ein Riesenvorteil. Zudem ist das Spendersystem standardisiert – das erleichtert den Reinigungskräften die Arbeit. Fehler bei der Befüllung sind quasi ausgeschlossen.“

Die Kletterhalle ist seit rund eineinhalb Jahren in Betrieb und man hat noch keinen Spenderausfall zu verzeichnen – gerade Toilettenpapierspender sind dafür aber anfällig. Auch an Tagen mit hoher Besucherzahl von bis zu 600 Gästen sei es nicht zu Engpässen beim Verbrauchsmaterial gekommen. „Anwender- und dienstleistungstechnisch gibt es kein Problem“, fasst Markus Wasserle zufrieden zusammen.

Wasserle geht deshalb auf seine Kunden zu und versucht, diese zur aufgezeigten Umstellung im Sanitärbereich zu bewegen. Er argumentiert dabei

- mit hohen Sauberkeits- und Hygienestandards,
- der Einsparung von Personalkosten für das Bestellen und
- Entlastung im Bereich der Lagerräume.

Bei Objekten, in denen der Idealfall nicht sofort umsetzbar ist, verfügt Markus Wasserle über entsprechende Erfahrungswerte: „Manchmal gibt es für Kunden Gründe, dass die vorhandenen Spender nicht getauscht werden sollen, zum Beispiel Bohrlöcher oder die alten Spender sind relativ neu. Das muss man dann als Gebäudedienstleister akzeptieren. Wenn wir aber aufgrund der eingesetzten Spender ein spezielles Papier für unseren Auftraggeber vorhalten müssen, dann machen wir ausschließlich Direktbelieferung in das Objekt. Als Nachteil für unseren Kunden bedeutet das größere Abnahmemengen, die pro Auftrag geliefert werden müssen und daraus resultierend größere Lagerkapazitäten im Objekt. Das sind Sachzwänge, die sich der Kunde dann schon nach kurzer Zeit sehr genau überlegt und unsere Alternative in Erwägung zieht. Denn bei uns würde er je nach Bedarf just in time mit den Verbrauchsgütern beliefert werden.“

Und der Unternehmer sieht noch einen weiteren Vorteil, der nicht unbedingt gleich auf der Hand liegt: „Wenn der Vertrag für zu erbringende Reinigungsleistungen aufgehoben wird und der Kunde eventuell auf Eigenreinigung umstellt, verbleiben wir weiterhin in einer Geschäftsbeziehung, da wir als Lieferant für die Verbrauchsmaterialien tätig sind. Das ist dann auch in Ordnung.“

Weitere detaillierte Informationen erhalten Sie online unter: www.dialog-portal.info/katrin16

Wolf-Rüdiger Schwarz
markus.targiel@holzmann-medien.de



Die zweite Toilettenpapierrolle kann bereits eingelegt werden, wenn die erste noch in Benutzung ist, sodass ständig Papier verfügbar ist.





ECO PRÄMIE

Seien Sie umweltfreundlich, wählen Sie Primus und profitieren Sie von einer ECO-Prämie von bis zu **2.000 Euro**.

Mehr Info auf primuslaundry.com/de/ecopramie

Bis zum 30. Juni 2019 !*

Um von der ECO Prämie zu profitieren, kontaktieren Sie uns bitte auf DE.info@alliances.com oder +49 7031 20958-0



FX-Serie



FXB-Serie



MXB-Serie

*Die ECO-Bonusaktion ist nur zwischen dem 01.01.2019 und dem 30.06.2019 in Deutschland verfügbar. ECO Prämie direkt auf Rechnung


/ Leading performance

Alliance Laundry Germany GmbH
Tilsiter Straße 4-6
71065 Sindelfingen