

## IV. Unternehmerforum für Gebäudedienstleister

### Tipps und Tricks für Firmenchefs

Inzwischen etabliert hat sich das Unternehmerforum für Gebäudedienstleister von BSS Business Solutions for Services (Kassel). Die vierte Auflage fand am 09. März 2006 in Düsseldorf statt.

Und auch diesmal konnte BSS ein interessantes und abwechslungsreiches Programm von Fachvorträgen für die gut 30 Teilnehmer aus der Gebäudereinigungsbranche, darunter Unternehmer und Führungskräfte, zusammenstellen.

Erhard Wilhelmus, Trainer und Experte für Neukundengewinnung in der Gebäudereinigungsbranche ([www.wilhelmus-tm.de](http://www.wilhelmus-tm.de)), referierte zum Thema „Professionelle telefonische Neukundenakquise“. Ein heißes Thema, bei dem man sehr vieles falsch machen kann, wie der Referent ausführte. Zahlen belegen es: Rund 80 Prozent der so genannten kalten Telefonakquise enden in einer Sackgasse, sprich mit einem Misserfolg. Auf Dauer kann dies eine äußerst frustrierende Tätigkeit für einen Akquisiteur sein. Wilhelmus legte dar, wie sich Hemmschwellen überwinden lassen und man stets motiviert bleibt. Dazu gab der Profi Formulierungshilfen und empfahl auf die jeweilige Person abgestimmte Telefonleitfäden. Übrigens: Ab der nächsten Ausgabe wird in „rationell reinigen“ eine kleine Beitragsserie von Erhard Wilhelmus erscheinen, in der Motivation und Kommunikation im Mittelpunkt stehen.

Petra Meng, Inhaberin von Pro Objekt Assessment ([www.pro-objekt-ka.de](http://www.pro-objekt-ka.de)), spezialisiert auf die Analyse, Bewertung und Optimierung von Unterhaltsreinigungskosten aller Art, nahm sich des Themas „Kommunikation – der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit“ an. Sie gab Einsichten in das komplexe Denken der Einkäufer und wie jeder Verkäufer auf seine individuelle Art herausfinden kann, was der Kunde tatsächlich will und braucht. Die Teilnehmer führten hierzu ein Rollenspiel auf, indem es darauf ankam, sich klar zu werden, was für ein Menschentypus man gegenübersteht, um dementsprechend die eigene Herangehensweise und Gesprächstaktik zu optimieren.

Marco Klingen von Quason GmbH ([www.quason.de](http://www.quason.de)) stellte die gleichnamige Software unter dem Gesichtspunkt Qualitätsmanagement vor. Das Online-Qualitätssicherungssystem verwaltet Kunden und Objekte, um anschließend in kürzester Zeit Leistungsverzeichnisse inklusive professioneller Piktogramme anzulegen. Für die Kontrolle der Objektbetreuer vor Ort bietet Quason den Bereich der Kontrolllisten, über welche Blankoformulare ausgedruckt und Kontrollen ein gepflegt werden können. Der Kunde kann seine Leistungsverzeichnisse im Internet einsehen und über vordefinierte Formulare Sonderreinigungen anfragen oder Kontakt aufnehmen. Wird eine qualitative Veränderung der Reinigung festgestellt, kann diese direkt aus dem Leistungsverzeichnis in Form von einer Störmeldung an den Dienstleister übermittelt werden. Via E-Mail werden Kunden und Gebäudereiniger umgehend über alle online erstellten Meldungen informiert.

„Controlling – ein unverzichtbares Steuerungselement im Mittelstand“ lautet das Thema der Vorträge von Andreas Lau und Christian Heuermann von Hanse Consulting ([www.hanseconsulting.de](http://www.hanseconsulting.de)). Sie legten dar, dass heute kein modernes Unternehmen profitabel ohne ein internes Controllinginstrumentarium arbeiten kann. Dieses zeigten die beiden Referenten am Praxisbeispielen auf.

Zum Abschluss der eintägigen Veranstaltung stellen Birgit und Bodo Sandmüller von BSS ([www.bss-it.de](http://www.bss-it.de)) die Softwarelösung Gebäudedienste vor. Diese auf Basis von Microsoft-Navision integrierte Branchenlösung bietet die vollständige Unterstützung der Geschäftsabläufe. Rund um das Thema Gebäudedienste ergänzt sie den Leistungsumfang der Standardmodule um die Funktionalitäten, die für die Abbildung von Dienstleistungen erforderlich sind. BSS als Experte für Unternehmensorganisation und integrierte Softwarelösungen bietet das komplette Leistungsportfolio von der Bedarfsanalyse bis zur Anpassung und Einführung von Software an und hat sich unter anderem auf Softwarelösungen für Dienstleistungsunternehmen der Gebäudereinigung spezialisiert. Die Organisatoren zeigten sich unmittelbar im Anschluss an die Veranstaltung mit der Resonanz sehr zufrieden. Offenbar hatte man bei der Zusammenstellung der Themen ein glückliches Händchen bewiesen und die Teilnehmer konnten die eine oder andere nützliche Information mit nach Hause nehmen. Zudem konnte der Software-Hersteller im Rahmen eines für Gebäudereiniger interessanten Themenpaketes auch das eigene Produkt vorstellen und neue Kontakte knüpfen. Das nächste Unternehmerforum wird im September dieses Jahres im süddeutschen Raum stattfinden.