

Service i rengøring

Daglig erhvervsrengøring

Forord

At udføre erhvervsrengøring kræver uddannelse – dette undervisningsmateriale er udarbejdet som grundbogs-materiale til kurset Daglig erhvervsren-gøring.

Service i rengøring kompendiet er et af en samling på i alt 7 selvstændige kompendier, som samlet dækker målbeskrivelse for kurset Daglig Erhvervsrengøring.

Indholdsfortegnelse:

Service i rengøringsbranchen	3
Servicepakken	3
Hvem er det vi skal yde service?	3
Perception.....	4
Hvordan ydes den gode service?	5
Kommunikation	5
Gode råd for samarbejde med dine kollegaer:	7

Service i rengøringsbranchen

I rengøringsbranchen er det ikke nok at have en god faglig viden om rengøringsmidler, maskiner og arbejdsteknik. Man skal også have forståelse for begrebet service.

Udviklingen er gået i retning af mere og mere synlig rengøring og mange assistenter har fået større ansvarsområder i deres daglige arbejde. Det stiller krav til dig som rengøringsassistent i forhold til

- Samarbejde
- Service
- Fleksibilitet
- Selvstændighed
- Ansvarsbevidsthed
- Personlig fremtræden

Hvad er service?

Service er en ydelse i virksomheden / hos kunden på deres betingelser.

Kerneservice: at udføre rengøringen
f.eks. gulvet skal vaskes
1 gang om ugen

Periferiservice: Oplevelsen af rengøringen

Hvad bliver kunden påvirket af (periferi)?

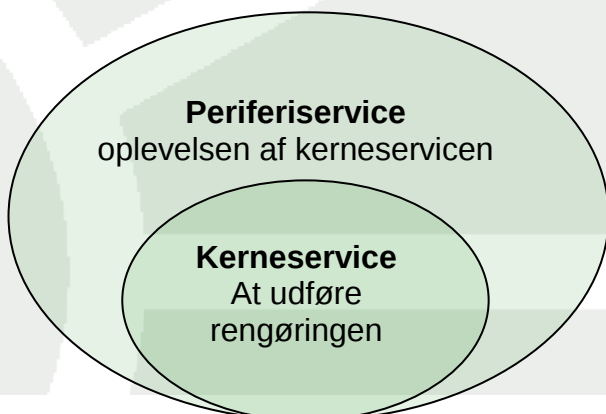
- Hvordan ser rengøringsvognen ud
- Hvordan er påklædningen
- Hvordan er kommunikationen med kunder og kollegaer
- Hvordan er loyaliteten overfor virksomheden
- Hvordan er kropssproget
- Hvordan behandles kundeønsker
- Hvordan tackles kritik
- Hvordan løses uventede opgaver

Tilfredshed

Det er den samlede oplevelse af kerne og periferiservice, der afgør kundens tilfredshed.

Servicepakken

Servicepakken består af kerneservice + periferiservice.



Hvem er det vi skal yde service?

Du kan være ansat af virksomheden - Rengøring i eget regi, så vil alle de andre medarbejdere i virksomheden være dine kunder og kollegaer.

Det kan også være, at du er ansat i et privat rengøringsfirma, der sælger rengøringsydelser til andre. Så er du Privat ansat, og skal repræsentere dit firma der, hvor du gør rent.

Men uanset hvordan din ansættelse er, bliver du dagligt vurderet af de andre på

arbejdspladsen, på din måde at yde service på.

Varer er ens.....

**- menneskene gør
forskellen**

Det kan være rigtig svært at yde service, fordi vores kunder oplever service vidt forskelligt. Lige som vi selv oplever vores omgivelser vidt forskelligt.



Er dette glas halvt fuld eller halvt tomt?

Resultatet er det samme!

Det er øjnene der ser, der afgør det.

Du vil som rengøringsassistent opleve mange forskellige kundetyper.

Den tilfredse ⇔ den utilfredse

Den positive ⇔ den negative

Den interesserede ⇔ den uinteresserede

Den hjælpsomme ⇔ den krævende

Den venlige ⇔ den aggressive

Det kræver fleksibilitet fra din side.

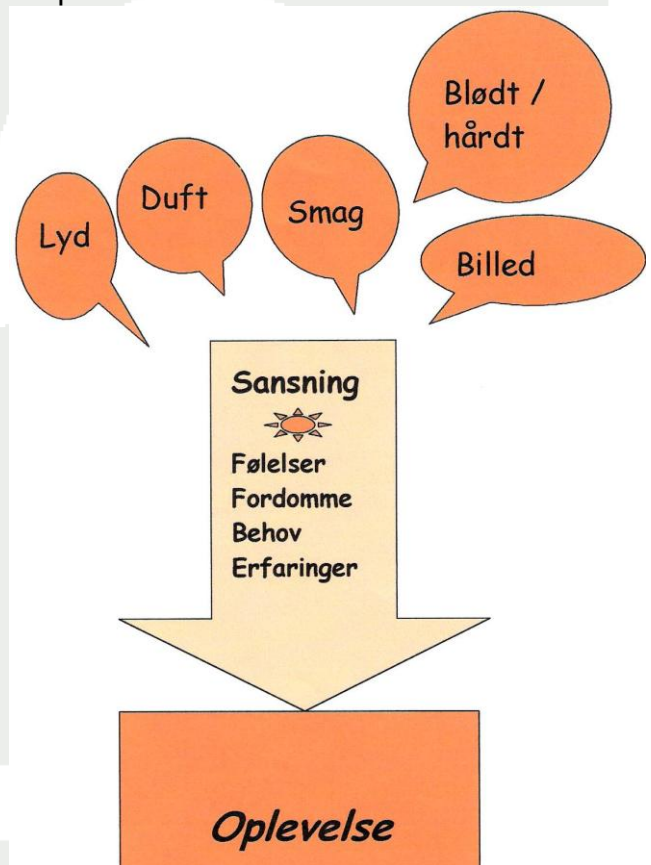
Perception

Det vi snakker om her hedder perception. Perception kommer fra latin og betyder at opfatte / iagttage.

- Vi påvirkes gennem hele livet, af det vi oplever og disse påvirkninger gemmer vi.
- Påvirkningerne er med til at danne vores erfaringer, følelser og fordomme.

Når du møder nye situationer og mennesker, vil din hjerne ubevidst sætte det i system ud fra dine tidligere påvirkninger.

Tænk bare på, hvordan en bestemt parfumeduft straks får dig til at huske en bestemt situation. Er duften forbundet med en dårlig oplevelse med en person, kan det få dig til at føle, at du ikke kan lide personen. Selv om du aldrig har mødt før personen før.



Hvordan ydes den gode service?

Det er ikke altid lige let at yde service hele dagen – men tænk på

**En god oplevelse
fortæller man videre til 4
andre...**

**En dårlig oplevelse
fortæller man videre til 10
andre.**

Derfor er det vigtigt

- at kunne samarbejde med kunder og kolleger
- at være med til at løse problemer
- at være smilende
- at kunne lytte
- at kunne hjælpe andre
- at kunne modtage en klage positivt
- at holde, hvad du lover
- at være venlig, selvom noget er gået dig imod
- at give kunden tillid til, at du yder den bedste service
- at kunne lide dit arbejde
- at have en positiv personlig fremtoning
- at være loyal overfor din arbejdsplads og kolleger

Kommunikation

Kommunikationen er en vigtig del af at få samarbejdet med kunden og med dine kolleger til at fungere.

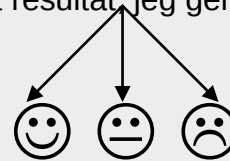
Vi har altid den bedste mening, når vi kommunikerer med andre. Men det er ikke altid at det budskab vi vil sende, bliver modtaget som vi havde tænkt det.



Hvad siger jeg og hvad viser jeg med mit kropssprog?

Resultat

Får jeg det resultat, jeg gerne vil have?

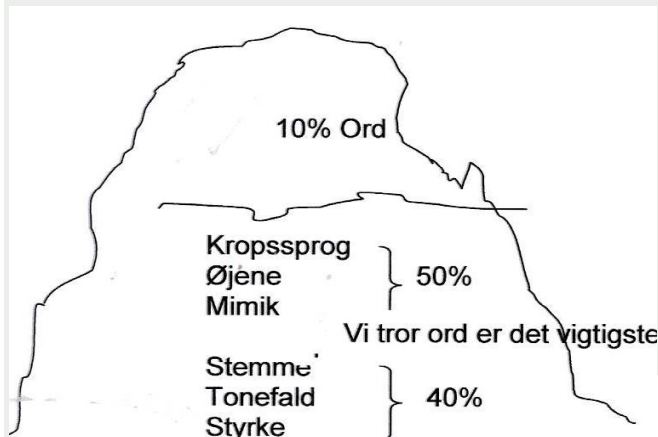


**Selv om der er en positiv
hensigt bag enhver adfærd,
er det ikke sikkert at
resultatet opleves som
positivt – hverken af dig selv
eller andre.**

Det kan der være flere årsager til. Her er et par eksempler på ting, der kan forstyrre kommunikationen.

Kropssprog

Måske siger dit kropssprog noget andet end det du siger med ord. Det kalder vi også det nonverbale sprog.



Når der er uoverensstemmelse mellem ord og det nonverbale sprog, er det det nonverbale sprog der "bestemmer" hvad vi hører.

Politikeren der bliver spurgt "Vil indføre en ny skat efter valget?"
Siger NEJ, men nikker med hovedet.

Hvad opfatter vi?

Når vi ser på andre mennesker, ser vi på hele personen. Vi ser på kroppens holdning, bevægelser, siddestilling, men vi ser ikke kun på det. Vi ser en helhed, som omfatter ansigtsudtryk, gangart, påklædning, øjenbevægelser, håndtryk osv.

Oplevelsen af de sagte påvirkes også af:

Lokalet – Ser lokalet rodet ud vil det påvirke



Det verbale sprog

Slang – "det er altså nederen, at vi skal have ekstra rengøring i dag" Sagt af den unge afløser

Fagudtryk "Vi gør rent efter program 522 med mikrofibre" sagt af sælgeren til juristen på advokatkontoret, da de skulle tale om kontrakten.

Tiltaleformen "Du der, vil du lige flytte dig, så jeg kan komme til at gøre rent"

Aktiv lytning

Når du taler,
kan du kun sige
noget du allerede ved.

Når du lytter,
kan du lære,
hvad andre ved.

Samarbejde er tidligere blevet nævnt som en vigtig del af en god service. For at samarbejde, er det vigtigt, at kunne lytte til dem man skal samarbejde med og her kan aktiv lytning være en god metode.

Med aktiv lytning er målet at forstå, hvad den anden mener - ikke kun at fremføre egne synspunkter. Det skaber større

gensidig forståelse, og er en vigtig del af samarbejde og dermed servicen.

Nå du lytter aktivt viser du med kroppen, at du lytter:

- Har øjenkontakt
- Sidder med åben kropsholdning
- Læner dig lidt fremad
- Viser ansigtsudtryk der er afstemt efter situationen nikker eller ryster på hovedet
- Bruger små ord "ja" "nej" "hmmm"
- Stiller åbne spørgsmål "fortæl lidt mere" "hvordan var det"

En person, som har noget vigtigt at sige til dig, kan hurtigt mærke, om du er interesseret eller ej.

Det kan være, at du sidder og læser i nogle papirer, tjekker sms 'er eller roder i en skuffe samtidig med at budskabet skal gives. Det distrahere afsenderen og denne kan måske glemme at give en vigtig information, som så går tabt.

Hvis en kunde prøver at give dig som servicemedarbejder en besked om et ændret behov i huset, så skal der lyttes aktivt.

Kunden skal have en følelse af, at informationen er opfattet korrekt og du ved præcis, hvad der skal laves.

Gode råd for samarbejde med dine kollegaer:

Alle må kende og forstå hele opgaven eller problemet, der skal løses og ikke kun egen andel.

Alle må have en fælles plan og forstå hinanden.

Alle må have vilje til at samarbejde.

Der må være en arbejdsfordeling som skal accepteres og forstås af alle.

Der må være mulighed for at tale sammen - og lytte til hinanden. Det kan være ved møder og lignede.

Opgaven er ikke løst, før alle i gruppen er færdige.

Du må være åben for andres ideer til løsning af opgaven.

Du må kunne vise forståelse for andres problemer.

Du må kunne forstå, hvordan du selv kan bidrage til løsning af opgaven.

Du må forstå at give og modtage hjælp uden, at triumfere og uden at føle nederlag.

**Service savner
vi mest,**

Når det ikke er der!