

QUALITRAUEN

Information für Mitarbeiter und Kunden



„Am Anfang steht die Qualität, am Ende das Vertrauen.“

Interview mit Mario Wodara, Seite 2

HERZLICH WILLKOMMEN, ZUM NEUEN MITARBEITER UND KUNDENMAGAZIN.

„Gebäudereinigung ist ein Handwerk wie viele andere. Der Beruf hat nur ein Problem: ein miserables Image“, ist unter nordbayern.de zu lesen. Mario Wodara, Geschäftsführer der Berliner Gebäudeservice Wodara GmbH, kann ein Lied davon singen: „Auszubildende zu bekommen, ist ein richtig schwieriges Thema geworden.“ Vor dem Berufswunsch Gebäudereiniger stünden 200 andere Berufe. Doch Mario Wodara arbeitet mit seinen gut 100 Mitarbeitern dagegen an. Und bei seinem stetig wachsenden Kundenstamm kommt sein Ansatz „Qualitrauen“ gut an. Ein Interview mit dem engagierten Unternehmer.

HERR WODARA, IHR FOKUS GILT DER GEBÄUDEREINIGUNG, ABER IHR LEISTUNGSSPEKTRUM DECKT WEIT MEHR AB.

Das stimmt. Wir unterstützen gewerbliche und private Kunden in den Bereichen Glas- & Gebäudereinigung, Hausmeisterservice, Maler- & Lackierarbeiten, Garten- & Landschaftsbau, Ausbau & Instandhaltung sowie Winterdienst. Diese Vielfalt ist vor allem dadurch entstanden, dass wir viel für Hausverwaltungen tätig sind. Unseren Schwerpunkt bildet aber ganz klar die Gebäudereinigung, die wir auch mit einem Meister besetzt haben.

IM INTERNET SIND SIE UNTER QUALITRAUEN.DE ZU FINDEN. WAS BEDEUTET

DIESER BEGRIFF?

Der Begriff setzt sich aus Qualität und Vertrauen zusammen. Und das ist es, worauf es in unserer Branche ankommt: Ohne Vertrauen erreichen wir unsere Kunden nicht und können damit auch keine neuen Kunden gewinnen. Der erfolgreichste Weg zu neuen Kunden ist immer noch die Weiterempfehlung. Und die setzt voraus, dass unsere bestehenden Kunden mit uns zufrieden sind. Vertrauen entsteht also durch Qualität. Und wir geben dieses Vertrauen wiederum durch Qualität zurück. Der Begriff Qualitrauen sagt also: erst Qualität, dann Vertrauen – insbesondere im privaten Bereich.

Fortsetzung Interview S. 2

WODARA GEBÄUDESERVICE GMBH

Die 2003 gegründete Wodara Gebäudeservice GmbH deckt mit Glas- & Gebäudereinigung, Hausmeisterservice, Maler- & Lackierarbeiten, Garten- & Landschaftsbau, Ausbau & Instandhaltung sowie Winterdienst ein breites Leistungsspektrum für gewerbliche und private Kunden ab. Leistungsschwerpunkt ist die Gebäudereinigung.



Fortsetzung vom Interview S. 1

INTERVIEW MIT MARIO WODARA ÜBER SEIN ERFOLGSREZEPT

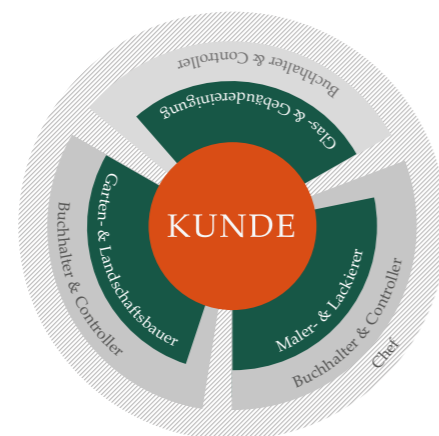
WIE LÄSST SICH QUALITÄT MESSEN?

Natürlich haben wir auch in unserer Branche ISO-Normen. Aber gerade Sauberkeit hängt in hohem Maße vom Ermessen des Betrachters ab. Qualität ist, wenn der Kunde im Rahmen dessen, was er bereit ist zu zahlen, zufrieden ist. Und damit bin ich bei einem der größten Probleme unserer Branche: Entschieden wird oft nur noch über den Preis. Immer öfter gelangt man dabei zu einem Preis, wo jeder genau weiß, dass die Arbeit für diesen Preis nicht mehr zu machen ist – dass Qualität lächerlich wird. Oft fragen mich Neukunden nach einer Beurteilung des aktuellen Zustands. Dann frage ich erst einmal nach dem Preis und sage dann oft zur Verwunderung der Kunden: Es sieht fantastisch aus. Für den Preis können Sie nicht mehr erwarten. Wir gehen nicht hin und versuchen, einen anderen zu unterbieten. Denn dann ist diese Kundenbeziehung meist schnell wieder zu Ende.

IST DIESER QUALITÄTSANSPRUCH EIN UNTERSCHIEDSMERKMAL IHRES UNTERNEHMENS?

Wir unterscheiden uns von den Branchengrößen durch unsere viele bessere, viel intensivere Kundenbetreuung. Das ist unser großer, großer Vorteil. Bei uns gibt es keine A-Z-Kunden, sondern nur A-Kunden. Schon durch diese Einstellung ist aus manchem kleinen Kunden ein großer geworden. Wichtig ist für mich auch der ehrliche Umgang mit dem Kunden. Wenn ich jemandem meine Hand gebe, dann gebe ich ihm die Hand. Das ist für mich mehr wert als ein Vertrag. Ich würde mir eher die Hand abhacken, als dieses Wort zu brechen. Unsere Kunden wissen das zu schätzen, was sich zum Beispiel in einer unkomplizierten Auftragsvergabe

niederschlägt. Dieses Vertrauen ist das Schönste, was ein Kunde mir entgegenbringen kann. Dann weiß ich: Bei diesem Kunden bist du angekommen. Genauso, wie wir uns um solche Kunden kümmern, kümmern wir uns aber auch die Kunden, die nicht ganz so zufrieden sind. Und das ist der entscheidende Punkt, warum ich glaube, dass Kunden bei uns gut aufgehoben sind: die Qualität!



AUCH WENN SIE DIE BEURTEILUNG DER QUALITÄT DEM KUNDEN ÜBERLASSEN, SO HABEN SIE DOCH KLARE VORSTELLUNG VON QUALITÄT – SOGAR SCHRIFTLICH FIXIERTE VORSTELLUNGEN.

Richtig. Sie spielen auf unser Qualitätsmanagement-Handbuch an. Darin ist für jede einzelne Arbeitsstelle genau geregelt, was im Rahmen dieses Jobs zu tun ist. Jeder Mitarbeiter bekommt bei seiner Einstellung zu seinem Vertrag den für ihn gültigen Auszug aus diesem Handbuch als Arbeitsplatzbeschreibung dazu. Außerdem hängt eine Kurzfassung für alle sichtbar an der Wand in unserer Zentrale. Das ständig aktualisierte Handbuch ist ein wunderbares Handwerks-

zeug, um die Zusammenarbeit im Team zu vereinfachen, weil Abläufe, Zuständigkeiten usw. für alle klar geregelt sind.

WIE HABEN IHRE MITARBEITER UND IHRE KUNDEN AUF DAS HANDBUCH REAGIERT?

Die Mitarbeiter waren erst mal kritisch, weil sie Angst vor Gängelung und Überregelung hatten. Aber wenn sie die für ihren Arbeitsplatz geltenden zwei bis drei Seiten erst einmal inhaliert haben, merken sie, dass dieses Buch mehr als ein Regelwerk ist. Sie können dann nämlich etwa zum Vorgesetzten sagen: Pass' mal auf, was ich da machen soll, das ist gar nicht meine Arbeit. Das steht so nicht in meiner Stellenbeschreibung. Außerdem gibt es den Mitarbeitern mehr Entscheidungsspielraum. Wenn jemand zu mir kommt, um sich bei einer Entscheidung zu vergewissern, sage ich meistens: Du brauchst mich nicht zu fragen, guck einfach ins Buch. Da steht drin, was zu deinen Kompetenzen gehört und was nicht. Auf Kundenseite gab es dagegen eine Riesenbegeisterung. Viele haben gefragt, ob sie unser Handbuch als Grundlage für ein eigenes Buch nehmen könnten. Auch einige befreundete Unternehmen greifen auf unser Handbuch zurück.



„WIR UNTERSTÜTZTEN DAS KINDERHOSPIZ BERLINER HERZ, WEIL KINDER, DIE ERST SO KURZ GELEBT HABEN UND DENNOCH SCHON BALD STERBEN MÜSSEN, DEN GRÖSSTEN BEISTAND VERDIENEN HABEN.“

SIE HABEN EINGANGS VON DEN IMAGEPROBLEMEN DER BRANCHE GESPROCHEN. AN DER LOYALITÄT IHRER MITARBEITER LIEGT ES NICHT.

Das stimmt. Und es liegt mir am Herzen, dass die Mitarbeiter bei uns mehr als nur einen guten Job machen. Ich wünsche mir, dass wir alle zusammen etwas erreichen. Und das setzt voraus, dass es der Firma gut geht. Nicht ich, sondern wir. Wer wir sagt, hat gewonnen. Diesen Gedanken zu verwurzeln, ist noch ein großes Ziel.

WAS TUN SIE KONKRET, UM MITARBEITER FÜR IHR UNTERNEHMEN ZU GEWINNEN BZW. ZU HALTEN?

In der Tat ist Fluktuation ein großes Thema, gerade bei Reinigungsfirmen. Da gibt es üblicherweise ein Kommen und Gehen: Heute Müller, morgen Schmitz übermorgen Meier.

noch verhalten. Die Gesundheit unterstützen wollen wir übrigens auch mit unserem Obsttag: Dann steht hier Obst bereit und jeder kann sich bedienen. Zudem bieten wir unseren Mitarbeitern in allen Bereichen natürlich die Möglichkeit zu Fortbildungen.

UND DAS IST JA NOCH NICHT ALLES, RICHTIG?

Wichtige Termine sind die Betriebsversammlung und die Weihnachtsfeier – wobei wir die im August oder September machen, damit auch die Winterdienst-Mitarbeiter dabei sein können. Das ist eine der wenigen Möglichkeiten, dass einmal wirklich alle Mitarbeiter zusammenkommen und miteinander ins Gespräch kommen. Letztes Jahr haben wir beispielsweise eine Bootsfahrt gemacht. Das ist super angekommen. Viele haben gesagt, dass sie das wiederholen wollen. Darüber

hinaus bin ich immer offen für neue Ideen. Ich freue mich, wenn Mitarbeiter mit eigenen Ideen kommen!

SIE SELBST GEBEN AUCH IMMER WIEDER NEUE IMPULSE – ETWA DURCH GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT, BIS HIN ZU EINEM SOCIAL DAY.

WIE IST ES DAZU GEKOMMEN?

Als Unternehmer trage ich auch gesellschaftliche Verantwortung. Um ihr nachzukommen und meine Mitarbeiter mit ins Boot zu holen, habe ich Kontakt mit dem Kinderhospiz Berliner Herz aufgenommen. Für mich gibt es kaum etwas Schlimmeres, als ein Kind zu verlieren. Kinder, die erst so kurz gelebt haben und dennoch schon bald sterben müssen, haben den größten Beistand verdient. Umso mehr habe ich mich gefreut, dass meine Entscheidung, das Kinderhospiz zu unterstützen, von den Mitarbeitern so gut aufgenommen worden ist. Los ging es damit, dass wir auf Weihnachtsgeschenke verzichtet und der Einrichtung den Gegenwert von 1.000 Euro gespendet haben. Daran anknüpfend führen wir am 21. Mai unserem ersten Social Day durch, bei dem wir mit 20 freiwilligen

Mitarbeitern verschiedene Projekte des Berliner Herz unterstützen!

WIE GEHT ES WEITER?

Im Moment zahlen unsere Kunden Qualität mit sehr viel Dankbarkeit und neuen Aufträgen zurück. Wenn das alle begreifen, dann sind wir in zehn Jahren noch erfolgreich – und das dank des Qualitätsmanagement-Handbuchs sogar unabhängig davon, wer das Unternehmen führt: Es bietet einen guten Leitfaden, um sofort einzusteigen und das Unternehmen weiterzuführen, ohne groß umstrukturieren zu müssen.

WIE SIEHT ES MIT DER BRANCHE AUS?

Es ist doch ganz einfach: Wenn wir nicht da wären, würde es in Berlin sehr dreckig sein. Keiner sieht zwar den Reiniger gerne, aber jeder möchte das Ergebnis: einen sauberen Arbeitsplatz, ein sauberes Büro. Ich bin fest davon überzeugt, dass Mitarbeiter in einem solchen Umfeld bessere Leistung bringen! Schon das ist Grund genug, stolz auf einen Arbeitsplatz in diesem Unternehmen zu sein. Vor zwei Jahren hatten wir zwei Schülerpraktikanten aus der neuen Klasse. Einer von ihnen hat später als Lehrling bei uns angefangen, ist immer noch da und entwickelt sich toll. Wir müssen die jungen Menschen an diese Branche heranführen – sie begeistern und ihnen zeigen, welche Möglichkeiten sie haben: Du musst als Gebäudereiniger nicht dein Leben lang Treppenhäuser putzen. Du kannst den Meister machen, deinen Fachwirt, du kannst eine eigene Firma aufmachen oder dich im Bereich der Sonderreinigung qualifizieren. Und wir müssen ihnen klarmachen, dass es bei aller Automatisierung Bereiche geben wird, hinter denen weiterhin ein Mensch stehen muss!

VIELEN DANK FÜR DAS GESPRÄCH.

WUSSTEN SIE, DASS...

... Wodara im Gründungsjahr 2003 mit nur 9 Festangestellten angefangen hat.“



Das Interview führte Nils Adelheidt / REUTER x BOBETH mit Mario Wodara am 3.5.2016.

UNSERE LEISTUNGEN



AUSBAU & INSTANDHALTUNG

In jedem Gebäude steckt ein Schatz, wir können ihn heben.



GLAS- & GEBÄUDEREINIGUNG

Sauber und rein in allen Bereichen.



HAUSMEISTERSERVICE

Die gute Seele des Hauses.



MALER- & LACKIARBEITEN

Ihr Raum, Unsere Farbe. Pures Lebensgefühl.



WINTERDIENST

Mit Grip durchs Jahr.



GARTEN- & LANDSCHAFTSBAU

Grün ist nicht alles, aber ohne Grün ist alles nichts.