

PUTZANLEITUNG

Kommunikation und Verhalten



Impressum

Diese Broschüre ist eine Ausgabe des Sektoriellen Ausbildungsfonds Dienstleistungsschecks

Copyright © 2014 Vorm DC

Texte: Antoon Jaminé in Zusammenarbeit mit VDAB

Übersetzung: Dirk Parijs – vertaalkantoor ALBION

Zeichnungen: Steve Van Bael

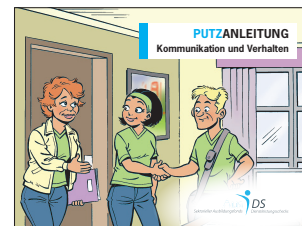
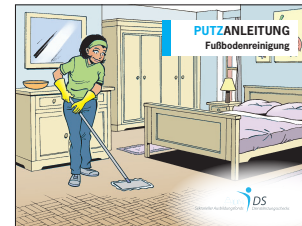
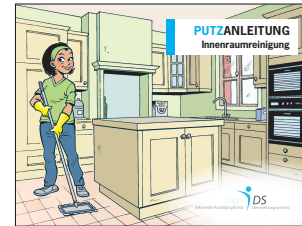
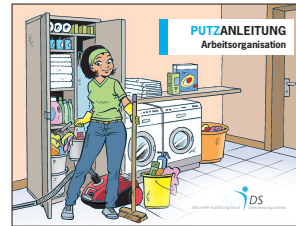
Koordination: Elke Beyers

Lay-out und Druck: Pages

Mit Dank an Lut Bormans,
Putzexpertin - VDAB

Verantwortlicher Herausgeber:
Peter Van de Veire, Direktor Sektorieller
Ausbildungsfonds Dienstleistungsschecks

Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre darf weder vollständig noch teilweise in irgendwelcher Form mittels elektronischer oder mechanischer Hilfsmittel, inklusive Informationsspeicherungssysteme oder Lesegeräte ohne die vorherige schriftliche Genehmigung des Autors vervielfältigt werden, ausgenommen sind kurze Zusammenfassungen in niedergeschriebenen Besprechungen.



Hallo,

Ich bin Sarah, Ihre Putzcoachin. Ich habe selbst schon jahrelange Erfahrung als Putzfrau und ich betrachte mich als eine Putzexpertin. Putzen ist meine Leidenschaft und mein Beruf! Gerne lehre ich Leute, wie sie perfekt putzen können.

Aber eine gute Putzkraft muss nicht nur gut putzen können, sondern auch gut mit Kunden, Beratern und Arbeitskollegen kommunizieren.

Ihr Verhalten ist also ebenfalls sehr wichtig, wie benehmen Sie sich Ihren Kunden, Ihrem Berater und Ihren Arbeitskollegen gegenüber. Wie betrachten diese Leute Sie?

Wie gehen Sie vor? Entdecken Sie es zusammen mit mir in dieser Anleitung und befolgen Sie meine Ratschläge und



Ich wünsche Ihnen viel Erfolg, Sarah.



Inhaltsverzeichnis:

KOMMUNIKATION	5
Was ist Kommunikation?	5
Wie kommunizieren Sie?	6
Mit wem kommunizieren Sie?	7
Kommunikation mit Ihrem Berater/Arbeitgeber	8
Was haben Sie gelernt?	9
Kommunikation mit dem Kunden	10
Unterschiedliche Kunden	11
Erste Bekanntschaft mit dem Kunden	12
Was tun, wenn der Kunde nicht zu Hause ist?	13
Jeder Kunde kommuniziert anders	14
Hören, sehen und schweigen...	15
Was haben Sie gelernt?	16
Kommunikation mit Arbeitskollegen	17
Kommunikation mit den Menschen in Ihrer Umgebung	18
Was haben Sie gelernt?	19
VERHALTENBENEHMEN	20
Was bedeutet Verhalten/Benehmen?	20
Eine Übersicht der wichtigsten Verhaltensweisen	22

4.



KOMMUNIKATION

Kommunikation ist, wenn Menschen Informationen austauschen, indem sie miteinander reden oder durch ihr Verhalten anderen gegenüber etwas ausdrücken. Kommunikation findet also ständig statt, auch wenn man nicht miteinander redet.

Eine gute Kommunikation ist sehr wichtig, denn sie ermöglicht es, eine deutliche Botschaft rüberzubringen. Das gilt auch beim Putzen. Sie müssen wissen, was Sie zu tun haben, was Ihre Aufträge sind und die Kunden, Kundinnen und Ihr Berater müssen wissen, was sie von Ihnen erwarten können.

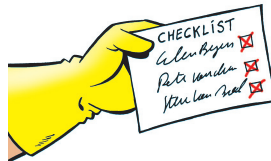


Wie kommunizieren Sie?

1. Drücken Sie sich positiv, deutlich und höflich aus.
2. Wenn Sie dem Kunden oder der Kundin eine Nachricht hinterlassen, fassen Sie sich kurz, seien Sie klar und freundlich!
3. Ein Lächeln kostet nichts! Ein freundliches Benehmen bewirkt Wunder.



1. Sprechen



2. Schreiben

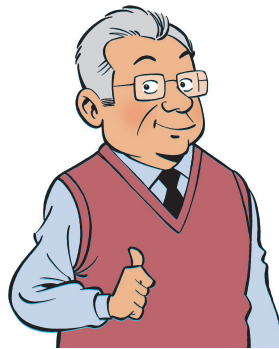


3. Ausstrahlung

Mit wem kommunizieren Sie?



1. Mit Ihrem Berater



2. Mit den Kundinnen und Kunden



3. Mit Arbeitskollegen und -kolleginnen

Kommunikation mit dem Berater/Arbeitgeber



- **Wer ist Ihr Berater?**

Der Berater ist die Kontakt- und Vertrauensperson innerhalb des Unternehmens, für das Sie arbeiten. In kleineren Unternehmen kann dies auch der Arbeitgeber oder Geschäftsführer sein.

- **Für welche Angelegenheiten ist der Berater zuständig?**

- Anpassung der Planung
- Eintragung von Dienstleistungsgutscheinen
- Kontakt mit Kunden und Kundinnen
- Ausbildung
- Persönliche Betreuung und Unterstützung
- Vertrauensperson (Probleme lösen)
- Lohn
- Beschwerden
- Abwesenheit/Krankmelden

- **Hoe communiqueer je met de consultant?**

- Persönlicher Kontakt
- Telefon
- Handy oder SMS



✓ *Besprechen Sie beim Arbeitsanfang innerhalb eines Unternehmens zunächst wie Sie mit Ihrem Berater oder Ihrer Beraterin kommunizieren werden.*

Sarah

Was haben Sie gelernt?



- 1. Kommunizieren bedeutet etwas mitzuteilen.*
- 2. Eine gute Kommunikation mit dem Berater ist sehr wichtig. Es handelt sich um Ihre Kontakt- und Vertrauensperson innerhalb Ihres Unternehmens.*
- 3. Es gibt verschiedene Arten zu kommunizieren. Nutzen Sie sie!*

Kommunikation mit den Kunden und Kundinnen

- **Wer sind die Kunden?**

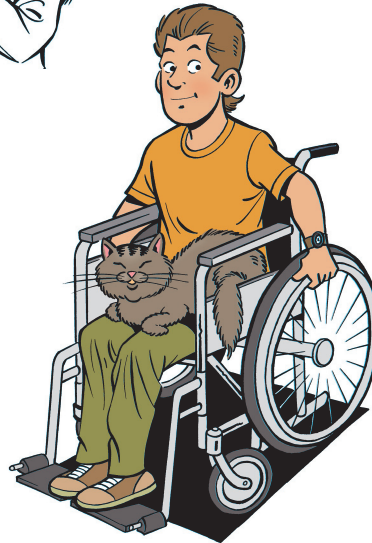
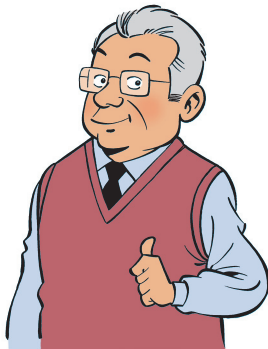
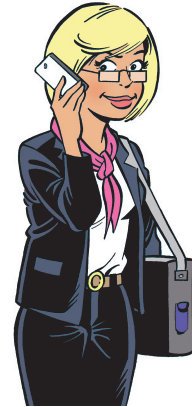
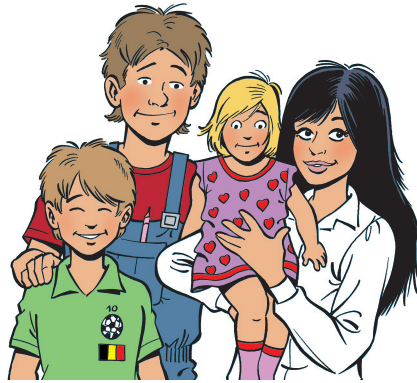
Die Kunden sind die Besitzer oder Mieter, des Hauses oder der Wohnung, in dem/der Sie putzen werden.

So wie es viele unterschiedliche Menschen auf der Welt gibt, gibt es auch sehr viele unterschiedliche Kunden. Jeder Kunde kommuniziert auf seine eigene Weise.

Unterschiedliche Kunden haben auch unterschiedliche Erwartungen. Sie müssen mit all diesen Kunden positiv umgehen. Sie, als Putzkraft, sind das Gesicht Ihrer Firma.



Unterschiedliche Kunden



Erste Bekanntschaft mit dem Kunden

Wie bei allen Kontakten ist der erste Kontakt mit dem Kunden wichtig. Wie ist der erste Eindruck? Man sieht sofort, mit wem man zu tun hat. Seien Sie also positiv und freundlich, hören Sie gut zu.

Auch wenn der Kunde nicht zu Hause ist, ist ein guter erster Eindruck wichtig. Der Kunde wird die gelieferte Arbeit beurteilen.

Sowohl in Ihrem Privatleben als auch in Ihrem Berufsleben gilt:

“ Gute Vereinbarungen machen gute Freunde. ”

Haben Sie also keine Angst Fragen zu stellen. Besser ist es, eine Frage zu viel als keine zu stellen. So trifft man gute Vereinbarungen.

- **Was Sie zum Beispiel den Kunden fragen können:**
 - Wo finde ich Reinigungsmittel und Material?
 - Welche Zimmer muss ich putzen und welche nicht?
 - Wie oft muss ich die Fenster reinigen (sonstige regelmäßig anfallende Aufgaben)?
 - Muss ich spezielle Reinigungsmittel verwenden? Zum Beispiel für Marmorböden oder – Fensterbänke.
 - Wäscht der Kunde die Mikrofaser-tücher selbst oder mache ich das?



Was tun wenn der Kunde oder die Kundin nicht zu Hause ist ?

Vereinbaren Sie folgendes, damit Klarheit herrscht:

- Verwendung des Schlüssels (oder des Tür- oder Torschlosscodes).
- Nehme ich eingehende Telefongespräche an? Öffne ich die Haustür, wenn es klingelt?
- Darf ich die Stereoanlage einschalten?
- Wann darf ich eine Pause einlegen?
- Wie kommuniziere ich? Zettel, SMS,...



✓ Verwandte oder Nachbarn betreten das Haus oft durch die Hintertür. Treffen sie klare Vereinbarungen. Informieren Sie den Kunden über den Besuch.

Sarah



Jeder Kunde kommuniziert auf eine andere Weise.

- **Der Kunde ist zu Hause**

Wenn Sie bei einem Kunden, der zu Hause ist, arbeiten, hören Sie zu und stellen Sie Fragen. Besprechen Sie die Planung und was geputzt werden muss.

Ihre Ausstrahlung und Körpersprache sind wichtig. Also nicht nur, was Sie sagen, sondern auch wie Sie es sagen und welchen Eindruck Sie erwecken, ist wichtig. Benehmen Sie sich positiv und freundlich.

- **Der Kunde ist nicht zu Hause.**

Wenn Sie bei einem Kunden, der nicht zu Hause ist, putzen, müssen Sie auf eine andere Weise kommunizieren. In dringenden Fällen können Sie entweder den Kunden anrufen (vorausgesetzt, dies wurde vorher verabredet) oder mit dem Berater Kontakt aufnehmen.

Wenn es nicht dringend ist, können Sie einen Zettel hinterlassen oder den Berater bitten, den Kunden zu benachrichtigen (z. B. per E-Mail).

Auch hier gilt die goldene Regel:

“**Gute Verabredungen machen gute Freunde**”!



- ✓ Schreiben Sie in Druckbuchstaben eine kurze und deutliche Nachricht.
- ✓ Seien Sie freundlich und höflich.

Sarah

Hören, sehen und schweigen ...



In einem Privathaus **sehen** Sie manchmal Dinge, die privat bleiben müssen: Briefe, persönliche Dokumente, Rechnungen, Akten, Computer, Schrankinhalt,...

Während des Putzens **hören** Sie manchmal Dinge, Gerüchte oder vertrauliche Gespräche, die vertraulich bleiben müssen.

Was Sie beim Kunden sehen oder hören, müssen Sie vertraulich behandeln. Sie müssen also darüber **schweigen**. Respektieren Sie das Privatleben des Kunden!

Stellen Sie aber doch Handlungen fest, die Ihnen Sorgen machen, z. B. Misshandlungen oder andere Vergehen, melden Sie dies Ihrem Berater oder der Vertrauensperson innerhalb des Unternehmens.

Respektieren Sie auch Ihr eigenes Privatleben und erzählen Sie keine Dinge über sich selbst, die der Kunde nicht zu wissen braucht. Er könnte dies weitergeben. Halten Sie Ihr Privatleben und Berufsleben auseinander.

Was haben Sie gelernt?



Kommunikation mit den Arbeitskollegen und -kolleginnen

Als Putzkraft sind Sie immer bei Kunden und sehen Ihre Arbeitskollegen nicht oft. Wenn man Arbeitskollegen trifft, ist das schön. Genießen Sie die Momente zusammen mit ihnen und tauschen Sie Tipps und Erfahrungen aus.

Haben Sie schon viel Erfahrung? Zögern Sie also nicht, ihre Erfahrungen als Putzkraft mit Ihren neuen Arbeitskollegen zu teilen. Sie werden dankbar sein. Darüber hinaus können Sie viel von Ihren Kollegen und Kolleginnen lernen, indem Sie mit ihnen reden und Tipps austauschen. Beginnen Sie erst Ihre Arbeit als Putzkraft? Dann stellen Sie Fragen über Dinge, von denen Sie noch nicht viel Ahnung haben, oder erzählen Sie über Aufgaben, die Ihnen schwer fallen. Die Arbeitskollegen werden Ihnen sicherlich helfen können.



- ✓ *Wir können ständig voneinander lernen.*
- ✓ *Wenn Sie Arbeitskollegen treffen, denken Sie daran, dass Sie das Unternehmen, für das Sie arbeiten, vertreten.*
- ✓ *Verhalten Sie sich allen Menschen gegenüber respektvoll.*


Sarah



Kommunikation mit den Menschen in ihrer Umgebung

Neben Ihrem Job haben Sie auch ein Sozialleben und dort begegnen Sie Verwandten und Freunden. Mit ihnen sprechen Sie zweifelsohne auch über Ihre Arbeit. **Beachten Sie das Folgende:**

- **Worüber Sie sprechen:** Als Putzkraft haben Sie Zugang zu Privatangelegenheiten Ihrer Kunden. Was Sie bei Kunden sehen oder hören, dürfen Sie ihren Freunden oder Verwandten nicht erzählen.
- **Soziale Medien und Internet:** Alles, was Sie im Internet verbreiten, kann sich gegen Sie wenden. Achten Sie darauf, was Sie über **facebook** verbreiten, halten Sie Privatangelegenheiten lieber privat.
- **Ihre Ausstrahlung:** Auch hier sind Sie die Visitenkarte Ihres Unternehmens!



✓ Denken Sie daran: die Leute in Ihrer Umgebung können künftige Kunden werden.

Sarah

Sie sind stolz auf Ihre Arbeit und Sie wissen, dass die Arbeit viele Vorteile bietet:

- Sie arbeiten selbstständig.
- Sie sind (finanziell) unabhängig.
- Sie arbeiten in Ihrer Region.
- Sie können Ihre Arbeitszeit unter Berücksichtigung Ihres Familienlebens regeln.
- Sie haben einen abwechslungsreichen Job.
- Sie helfen Leuten (z.B. älteren Menschen, jungen Familien).
- Sie haben viele soziale Kontakte;
- Sie bewegen sich oft, was gut für die Gesundheit ist.



Was haben Sie gelernt?



BENEHMEN/VERHALTEN


Verhalten ist die Art und Weise, wie sie sich anderen gegenüber benehmen. Also auch Kunden, Ihrem Berater und Ihren Arbeitskollegen gegenüber.

Es kommt darauf an, dass Sie bei Ihrer Putzarbeit ein professionelles Verhalten an den Tag legen.

Sie hören sich die Anweisungen des Kunden an und führen diese auf eine professionelle Weise durch. Sie stellen Fragen, um Missverständnissen vorzubeugen.

Ein professionelles Benehmen besteht aus mehreren Aspekten:

- ✓ Verantwortung
 - ✓ Pünktlichkeit
 - ✓ Qualität
 - ✓ Flexibilität
 - ✓ Kommunikation
- ✓ Respekt
 - ✓ Aussehen
 - ✓ Hygiene
 - ✓ Fit und gesund
 - ✓ Schweigepflicht
 - ✓ ...



✓ Halten Sie sich an ihren Vertrag und akzeptieren Sie keine Geschenke oder Geld.
Sarah



Verhalten bedeutet auf den Kunden einzugehen, richtig auf ihn zu reagieren. Ich gebe hier ein Beispiel:

Sie kommen zum ersten Mal zu einem Kunden. Sie lächeln und reichen ihm die Hand. Sie werden um 9 Uhr erwartet und Sie sind pünktlich. Der Kunde weiß dies zu schätzen.

Sie stellen sich höflich vor und treffen zunächst Vereinbarungen mit dem Kunden über die Aufgaben, die von Ihnen erwartet werden. Während Sie die Aufgaben besprechen, stellen Sie fest, dass Ihnen nur 4 Stunden zur Verfügung stehen, um das ganze Haus oder die Wohnung zu putzen. Die Erfüllung der Aufgaben, die der Kunde erwartet, schaffen Sie nicht in 4 Stunden. Sie bleiben höflich, sagen aber deutlich, dass die vom Kunden erwartete Erfüllung der Aufgaben nicht realistisch ist. Sie sind also selbstsicher. Besprechen Sie die Aufgaben, die realisierbar sind.

Als Putzkraft müssen Sie auf korrekte Weise reagieren. Es gibt viele unterschiedliche Kunden, die verschiedene Erwartungen haben. Der eine Kunde schätzt es, wenn Sie sehr sorgfältig arbeiten, ein anderer Kunde will, dass jedes Zimmer gereinigt wird und legt also nicht so viel Wert auf Sorgfalt.

Es kommt darauf an, dass Sie verstehen, was Ihre Kunden wünschen, was für **SIE** wichtig ist.

Eine Reihe der wichtigsten Verhaltensweisen:



- ✓ Lächeln wirkt ansteckend



- ✓ Seien Sie höflich und freundlich



- ✓ Tragen Sie Arbeitskleidung und keinen Schmuck, achten sie auf Hygiene



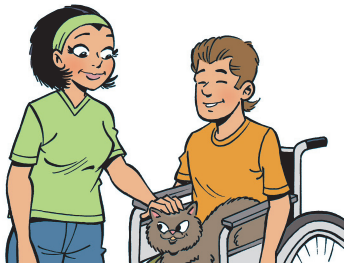
- ✓ Respektieren Sie die Arbeitszeiten und Vereinbarungen



- ✓ Benachrichtigen Sie den Kunden, wenn Sie zu spät kommen



- ✓ Rauchen Sie nicht



- ✓ Zeigen Sie Respekt für alle Mitbewohner des Hauses



- ✓ Nehmen Sie eigene Kaltverpflegung und Getränke mit



Aus  DS
Sektorier Ausbildungsfonds Dienstleistungsschecks

VDAB