



PRESSEINFORMATION

Juli 2015

Kundennähe im Facility Management – ein Muss für jeden Dienstleister

Hoffmann Facility Management liefert Luxushotel Impulse für kundenorientierten TGM-Vertrag

Berlin / Großwallstadt - Ein Hotel lebt von der Zufriedenheit seiner Gäste. Das ist nichts Neues. Dafür sind aber nicht nur ein außergewöhnliches Wohlfühlambiente und die ausgesprochene Freundlichkeit des Personals ausschlaggebend; vor allem beim Technischen Gebäudemanagement müssen alle Rädchen reibungslos ineinander greifen.

Sie arbeiten im Verborgenen – wie die Heizelmännchen. Ein Hotelgast wird in den seltensten Fällen mit den Menschen aus dem Facility Management zusammentreffen. Dennoch ist es enorm wichtig, dass bei diesen Services alles rund läuft. Tropfende Wasserhähne, eine ausgefallene Klimaanlage oder ein stehengebliebener Aufzug sind nur einige offensichtliche Dinge, mit denen sich das Technische Gebäudemanagement Tag für Tag beschäftigt. Dazu kommen Wartungsarbeiten an der technischen Infrastruktur, die Bereitsstellung eines sicheren Gebäudeleitsystems und vieles andere mehr. Dass alles stets funktioniert, ist insbesondere in hochklassigen 5-Sterne-Hotels wichtig. Die Erwartungen der Gäste sind in diesen Häusern verständlicherweise besonders hoch. Das weiß auch Udo Hoffmann von Hoffmann Facility Management aus Großwallstadt. Er überprüfte in den letzten Monaten in einem Berliner Luxushotel die Leistungen des Facility-Management-Dienstleisters. In einem Soll-Ist-Vergleich untersuchte er die vertraglich vereinbarten Bewirtschaftungsleistungen auf die Erfüllung von Pflichten, Terminen, Kosten und Qualität.

Analyse zeigt Schwächen durch fehlendes Qualitätsmanagement auf

Der Dienstleister hat für das Objekt kein Qualitätsmanagement institutionalisiert. So sind zum Beispiel Termintreue und Kundenzufriedenheit nicht definiert und entsprechend nicht transparent dokumentiert. Es fehlen konkrete Komponenten wie Inspektionspläne, Leistungsbewertungen und die Zufriedenheitsmessungen des Auftraggebers. Auch die Kommunikation mit dem Auftraggeber

und wie man mit Verbesserungsvorschlägen umgeht, ist nicht strukturiert. „Das macht es dem Hotelpersonal schwer, ihre Anliegen zu platzieren. Werden sinnvolle Verbesserungsvorschläge nicht umgesetzt, kann das frustrierend für das Servicepersonal sein. Wenn es an einer Stelle klemmt, müssen schnell individuelle Lösungen gefunden werden, da Standards fehlen und die nötige Vorsorge nicht betrieben wurde“, erläutert Udo Hoffmann die Auswirkungen der fehlenden Kundennähe auf das Gesamtsystem.

Kostensenkungspotenziale erkannt

Hoffmanns Analyse deutet an einigen Stellen auf deutliche Kostensenkungspotenziale und Minderleistungen des Facility-Management-Dienstleisters hin. Unter anderem werden im Leistungsverzeichnis des Vertrags Bewirtschaftungsleistungen genannt, welche der Dienstleister nicht erfüllt hat. „Meinem Kunden empfahl ich daher, den TGM-Vertrag zu kündigen und neu auszuschreiben. Ziel ist nun ein auf Kundenorientierung und Qualität fokussierter Vertrag, mit welchem das Hotel gegenüber seinen Gästen ein noch höheres Servicelevel erreichen kann. Diesen Rat hat der Kunde nach Durchsicht meines detaillierten Berichts auch angenommen“, zieht Udo Hoffmann am Ende des Beratungsprojekts Bilanz.

Über Hoffmann Facility Management

Das Unternehmen ist spezialisiert auf die strategische Facility Management-Beratung und die Durchführung von Facility Management Dienstleistungen für Unternehmen, Kommunen, Liegenschaftsverwalter, Investoren etc. Der Geschäftsführer des Unternehmens, Udo Hoffmann, verfügt über langjährige Expertise in zahlreichen renommierten Objekten im In- und Ausland.

Zum Portfolio gehören u.a.

- Planung, Ausschreibung und Vergabe von FM-Leistungen
- Entwicklung und Umsetzung von Betreiberkonzepten
- Optimierung von vorhandenen Dienstleistungsverträgen
- Steuerung und Überwachung externer Dienstleistungen
- Implementierung von FM-Leistungen
- Überprüfung und Abwicklung von gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen und Wartungen
- Instandhaltungsmanagement
- Angebotsbearbeitung/Kalkulation
- Interimsmanagement im operativen Tagesgeschäft
- u.v.m.



Weitere Informationen

Udo Hoffmann, Hoffmann Facility Management
Telefon: +49 (0) 60 22 65 60 65
Telefax: +49 (0) 60 22 65 60 64
E-Mail: info@hoffmann-fm.de