Gut, besser, exzellent

*„TOP*fit *Excellence Center" stärkt Potenzial der WISAG-Mitarbeiter*

Exzellente, nachhaltige Qualität in der Gebäudereinigung – das ist das erklärte Ziel der WISAG Gebäudereinigung auf allen Mitarbeiterebenen und an allen Standorten, an denen das Unternehmen für seine Kunden arbeitet. Um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess voranzutreiben, hat die WISAG Gebäudereinigung ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem installiert. Mit dem Entwicklungsprogramm TOP*fit* Excellence Center fördert und stärkt WISAG die wichtigsten Säulen des Erfolgs: die Perspektiven und das Potenzial der Mitarbeiter. Denn so kommt WISAG Gebäudereinigung dem ambitionierten Ziel näher, die beste Gebäudereinigung Europas zu werden.

Stärken nach außen kehren

Motivierte, engagierte, gut aus- und weitergebildete Reinigungsexperten sind die Erfolgsgaranten für Top-Qualität bei den Kunden. Mit dem TOP*fit* Excellence Center hat die WISAG eine ausgedehnte Qualitätsoffensive in der Mitarbeiterentwicklung gestartet. Ob in Kiel geputzt oder in Karlsruhe gesaugt wird: TOP*fit* stärkt die fachliche und sozial-kommunikative Kompetenz aller Mitarbeiter, um Kunden unternehmensweit eine nachhaltige, überprüfbare und identische Qualität in der Gebäudereinigung zu liefern. Dafür verlieh die European Foundation for Quality Management WISAG bereits 2009 das Prädikat „Recognised for Excellence".



Glänzende Perspektiven

Kern des TOP*fit* Excellence Center-Programms sind systematische Mitarbeitertrainings auf allen Ebenen. Im ersten Schritt haben externe Ausbilder 300 interne TOP*fit* -Trainer fachlich und didaktisch ausgebildet. Und zwar im Verlauf von 23 Mini-Lerneinheiten (jede à 15 bis 20 Minuten). Die Themenschwerpunkte sind unter anderem „Mein Handwerkszeug", „Mein Fachwissen", „Mein Kunde", „Meine Kollegen" und „Mein Unternehmen". Den TOP*fit*-Trainern stehen in einem Partnerschaftsmodell weitere 300 Instruktoren zur Seite, die alle WISAG-Reinigungsspezialisten regelmäßig in ihren Objekten schulen und ihnen so glänzende Perspektiven für die Zukunft bieten.

TOP*fit* von der Basis an

Unterschiedliche Berufsausbildungen, verschiedene Nationalitäten, divergierende Sprachkenntnisse, dazu Seiteneinsteiger und steigende Qualitätsanforderungen der Kunden – das kennzeichnet die Grundarchitektur der Gebäudereinigung. TOP*fit* ist der WISAG-Bauplan für bessere Personalentwicklung, nachhaltige Qualifizierung und höhere Mitarbeiterwertschätzung. Geschult werden an der Basis:

> Alle Reinigungsmitarbeiter in 23 TOP*fit*-Lerneinheiten

> 500 Vorarbeiter in der TOP*fit*-Vorarbeiterqualifizierung

> WISAG-Kundenbetreuer

Und so sieht das TOP*fit* Excellence Center für die Führungsebene aus:

> TOP*fit*-Führungskräfte-Entwicklungsprogramm für alle Niederlassungsleiter, Regionalgeschäftsführer und Stabsmitarbeiter

> Jahresführungsgespräche & Entwicklungs-Assessment-Center

> Übergreifende Managementaudits mit Mentorenprogramm

> Umfassende Angebote zur Qualifizierung aller Führungskräfte

Die Trainingsprofile für die Führungskräfte beinhalten „Führung und Administration" mit Zielvereinbarungen, Organisation, Steuerung und Mitarbeiterförderung, „Kunden und Objektmanagement" mit individueller Kundenorientierung und kompetenter Problemlösung, „Vertrieb" mit Auftragsakquise und Übergabe an die „Operative" sowie „Qualität der Reinigungsdienstleistung" mit nachhaltiger Erfüllung der Anforderungen und Stärkung der Kundenzufriedenheit.

Symbol des Lernens

Exzellente Fachkompetenz, hohe Führungsqualität, kaufmännisches Geschick und kommunikativer Sachverstand sind unerlässlich für ein Gebäudereinigungsunternehmen wie WISAG, das sich als lernende Organisation und beste Gebäudereinigung Europas am Markt etablieren will. Was liegt da näher, als für das Projekt ein starkes Symbol des Lernens zu etablieren: das Elefantenbaby „Shila". Für die junge Dame hat WISAG im Hamburger Tierpark Hagenbeck eine Patenschaft übernommen. „Shilas" Konterfei ziert alle entscheidenden Kompetenz- und Lernschritte und gibt dem Projekt TOP*fit* Excellence Center eine sehr persönliche und emotionale Note.

Eduard C. Kutyma
Geschäftsführer

Klaus Pankau
Personalleiter

Jürgen Freisl
Berater

WISAG

WISAG Gebäudereinigung