



Die unsichtbaren Helden –
UNSER HOUSEKEEPING-TEAM

INHALT

HOTELSERVICE	03
QUALITÄTSMANAGEMENT	04
VORTEILE	06
LEISTUNGEN	08
ZIELE	10
SCHULUNGEN	11
ARBEITSABLAUF	12

Entdecken Sie den Housekeeping HotelSERVICE:

ZUVERLÄSSIG, KOMPETENT, INDIVIDUELL

Willkommen in einer Welt des erstklassigen Komforts und der makellosen Sauberkeit! Unser Housekeeping HotelSERVICE lädt Sie und Ihre Gäste ein, eine völlig neue Dimension von Gastfreundschaft zu erleben. Wir verstehen die Bedeutung jedes Details für den Aufenthalt Ihrer Gäste und streben danach, Ihre Erwartungen zu übertreffen.

Unsere Zuverlässigkeit ist unübertroffen – Sie können sich darauf verlassen, dass Ihr Zimmer immer in einwandfreiem Zustand ist, damit Ihre Gäste sich wie zu Hause fühlen können. Aber wir bieten Ihnen nicht nur Sauberkeit, sondern auch Kompetenz. Unser Team von Fachleuten ist bestens geschult, um auch Ihre individuellsten Bedürfnisse zu erfüllen.

Wir verstehen, dass jeder Gast einzigartig ist und passen unseren Service entsprechend an, um ihnen ein maßgeschneidertes Erlebnis zu bieten. Ob Ihre Gäste geschäftlich unterwegs sind oder einen entspannten Urlaub genießen, wir sind hier, um ihren Aufenthalt unvergesslich zu machen.

Sie entdecken die Freiheit, sich zurückzulehnen und zu entspannen, während wir uns um alles kümmern. Von der täglichen Reinigung bis hin zu speziellen Anfragen – wir stehen Ihnen zur Seite, damit Sie sich um nichts kümmern müssen. Ihre Gäste treten ein in eine Welt des Luxus und der Sorgfalt. Wir laden Sie ein, Teil unserer exklusiven Gemeinschaft zu werden und einen Housekeeping HotelSERVICE zu erleben, der Ihre Erwartungen übertrifft.





EINE SAUBERE SACHE

Unsere Kernkompetenz ist die Hotelreinigung mit dem obersten Ziel der vollen Kundenzufriedenheit. Um dies zu gewährleisten, setzen wir auf Qualität. Wir erreichen diesen hohen Qualitätsstandard durch erfahrene Fachkräfte in unseren Reihen, sei es unser Objektleiter, Vorarbeiter, Checker oder Cleaner.

Durch langjährige Partnerschaften haben wir effiziente Reinigungsverfahren entwickelt, um alles aus einer Hand anzubieten. Unsere Mitarbeiter werden kontinuierlich theoretisch und praktisch geschult, um stets auf dem neuesten Stand zu sein.

Die Mitarbeitermotivation ist uns ein besonderes Anliegen, da ein motiviertes Team Spitzenleistungen erbringt. Unsere Kundenbetreuer führen regelmäßige Qualitätschecks durch, wobei in größeren Objekten wöchentliche Überprüfungen stattfinden. Dabei vergleichen wir die vereinbarte Leistung mit der tatsächlichen Situation vor Ort. Mängel werden in unserem Qualitätshandbuch festgehalten, und wir führen Rückmeldungen sowohl mit dem Kunden als auch mit den Reinigungskräften durch.

Wir legen großen Wert auf die Kommunikation mit unseren Kunden, um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen und mögliche Probleme im Vorfeld zu verhindern. Als unser Kunde haben Sie einen dedizierten Ansprechpartner, der sich um alle Ihre Reinigungsanliegen kümmert.





WIR LEISTEN, SIE PROFITIEREN

LEISTUNGEN

Unsere umfassenden Leistungen decken alles aus einer Hand ab, um Ihren Reinigungsbedarf bestmöglich zu erfüllen. Dabei bleiben wir stets auf dem neuesten Stand der Erkenntnisse in der Reinigungsbranche. Wir kooperieren eng mit namhaften Reinigungsmittelherstellern, um die Qualität unserer Dienstleistungen zu gewährleisten.

Unser Mitarbeiter-Pool besteht aus hochqualifizierten und erfahrenen Fachkräften, die mit ihrem Know-how Ihre Anforderungen erfüllen. Wir bieten Ihnen ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis, das auf Transparenz und Kundenzufriedenheit basiert.

Qualitätsmanagement ist ein integraler Bestandteil unserer Dienstleistungen, und wir unterziehen uns permanenten Kontrollen, um sicherzustellen, dass unsere Leistungen höchsten Standards entsprechen. Bevor wir beginnen, erhalten Sie einen unverbindlichen Kostenvoranschlag, um Ihnen Planungssicherheit zu bieten.

PRINZIPIEN

Mit modernsten Geräten und einer erfahrenen Mitarbeiterbasis bieten wir Ihnen einen schnellen und zuverlässigen Reinigungsservice. Bei uns haben Sie stets einen persönlichen Ansprechpartner, der sich um Ihre Anliegen kümmert und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit fördert.

Unsere Verwendung von umweltfreundlichen Reinigungsmitteln zeigt unser Engagement für Nachhaltigkeit. Darüber hinaus bieten wir umfangreiche und individuelle Beratungsdienste, um sicherzustellen, dass Ihre Bedürfnisse und Erwartungen erfüllt werden. Bei uns steht die Kundenzufriedenheit an erster Stelle.

VORTEILE

Unser Engagement für hohe Qualitätsstandards ermöglichen es uns, 24 Stunden am Tag für unsere Kunden da zu sein.

Wir bieten flexible personelle Anpassung und führen permanente sowie unangekündigte Kontrollen durch, um sicherzustellen, dass unsere Dienstleistungen den höchsten Standards entsprechen. Unser bewährtes Konzept sorgt für den richtigen Arbeitsablauf, und unsere Mitarbeiter erhalten gesetzlich vorgeschriebene Sicherheitsschulungen.

Darüber hinaus profitieren Sie von unserer umfangreichen Erfahrung aus anderen Objekten, was zu weniger Aufwand und geringeren Kosten durch bessere Koordination führt. Unsere Mitarbeiter werden kontinuierlich in Arbeitsorganisation und Reinigungsmaterialien geschult, um sicherzustellen, dass Sie stets das Beste erhalten. Bei uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle.

EXKLUSIVE VORTEILE

1

SIE SPAREN ZEIT

Wir übernehmen

- » Personalführung
- » Personalbeschaffung
- » Personalentwicklung
- » Einsatzplanung

2

SIE SPAREN GELD

durch

- » Zentraleinkauf
- » Erfahrungen nutzen
- » Kein Einstellungsrisiko
- » Schulung der Mitarbeiter
- » Mehrere Dienstleistungen
- » Kein Entlassungsaufwand

3

KOSTEN IM BLICK

durch

- » Preis pro Objekt
- » Feste Abrechnungsgröße
- » Abrechnung/Auslastung
- » Hohe Flexibilität

LEISTUNGEN

IMMER EINE LÖSUNG FÜR IHR ANLIEGEN

HOTELREINIGUNG UND SERVICE

- » Zimmerreinigung
- » Zimmercheck
- » Public Area Reinigung/
Unterhaltsreinigung
- » Küche – Nachtreinigung
- » Stewarding – Service
- » Houseboy – Service

SONDERREINIGUNG

- » Teppichreinigung
- » Glasreinigung
- » Grundreinigung

PERSONALLEASING

- » Hausdame



HOUSEKEEPING – JEDES DETAIL ZÄHLT

Als Hoteldienstleister setzen wir uns das Ziel, Zimmer bereitzustellen, die nicht nur sauber sind, sondern dem Gast auch ein wohliges Gefühl vermitteln. Dazu ist es notwendig, dass alles vollständig, ordentlich und harmonisch angeordnet ist. Zusätzlich müssen alle elektrischen Geräte voll funktionsfähig sein.

AUFGABEN

- » Zimmer- und Badreinigung
- » Auffüllen der Supplies
- » Wechsel der Bettwäsche
- » Kontrolle aller elektrischen Geräte inkl. Licht
- » Kontrolle der Matratzen
- » Ordnung aller Gegenstände
- » Sprühen von gut duftendem Raumspray
- » Ordnung des Backoffice
- » Wäscheservice
- » Abgabe von Fundsachen
- » Auffüllen der Minibar (falls vorhanden)
- » Zimmer checken



Unsere Mitarbeiter unterziehen sich regelmäßig Schulungen durch die renommierte Housekeeping Akademie. Diese Seminare und Workshops gewährleisten eine kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Teams. In den Fokus rücken sowohl essenzielle Hygienekenntnisse als auch die Anleitung zu fachgerechter Arbeitsweise. Darüber hinaus wird besonderer Wert auf das harmonische Miteinander im Arbeitsalltag gelegt, um den Teamgeist zu stärken.

UNSERE SEMINARE UND WORKSHOPS

THEORIE

- » Basiswissen der Reinigung und hygienisches Verständnis
- » Inhaltsstoffe und Wirkungsweisen verschiedener Reinigungsmittel
- » Umgang mit Reinigungsmitteln und deren Dosierung
- » Vor- und Nachteile verschiedener Reinigungsmethoden
- » Verhalten auf der Etage und Umgang mit Gästen

PRAXIS

- » Hygienischer und effizienter Reinigungsablauf in einem Hotelzimmer
- » Wahrnehmungstraining „Attention to detail“ in einem Hotelzimmer

Unsere Sicherheitsschulungen werden gemäß den Vorschriften der Berufsgenossenschaft durchgeführt.



Umgang mit
Reinigungsmitteln



Hautverletzungen
Hautpflege



Schutzkleidung



Verhalten im
Brandfall



Rückenschulung



Tritte und Leitern



Umgang mit
elektrischen Geräten



STEP BY STEP – DIE ZIMMER- REINIGUNG



01

RICHTIGES ANKLOPFEN

Anklopfen und warten

- » Gast: „Herein“, eintreten
- » Gast: „bitte später“, zum nächsten Zimmer
- » keine Antwort, nochmals klopfen, erneut keine Antwort, Zimmertür öffnen, dabei klopfen und sich selbst mit Worten ankündigen: „Guten Morgen, Housekeeping Service!“

HEIZUNG/KLIMAAANLAGE

Für ein umweltbewusstes Arbeiten die Heizung/Klimaanlage abschalten – auch ein entscheidender Punkt für kosteneffizientes Arbeiten.

04



02

GARDINEN & VORHÄNGE

Gardinen und Vorhänge nach Zimmereintritt zur linken und rechten Seite schieben.

BETT ABZIEHEN

Kopfkissen und Bettdeckenbezüge abziehen, um eine gründliche Reinigung sicherzustellen. Matratzen, Kissen und Bettdecken auf Verschmutzungen und Schäden überprüfen. Die Bezüge nicht eingerollen, um die Arbeit der Wäscherei zu erleichtern.

05



03

FENSTER ÖFFNEN

Die Fenster kippen um über den Reinigungszeitraum frische Luft ins Zimmer zu lassen.

SCHMUTZWÄSCHE EINSAMMELN

Die Bettwäsche und schmutzigen Handtücher werden eingesammelt.

06





07

MÜLL SAMMELN

Mülltüten aus Bad und Zimmer entfernen, den darin enthaltenen Müll einsammeln. Sowohl Wäsche als auch Müll zum Zimmermädchenwagen bringen und ordnungsgemäß sortieren.



08

WÄSCHE UND SUPPLIES

Erforderliche Bettwäsche, Handtücher und Supplies für Badezimmer und Zimmer an einem Ort auf dem Wagen zusammenlegen und dann im Zimmer bereitstellen.



09

TOILETTE EINWEICHEN

Toilette spülen, Reinigungsmittel in der Toilette aufgetragen und mit der eigenen Toilettenbürste einarbeiten. Rand mit Randreiniger der Toilettenbürste reinigen.

DUSCHE BEWÄSSERN

Beim Bewässern der Dusche kaltes Wasser verwenden, das von oben nach unten auf die Oberfläche gesprüht wird. Dies dient einer optimalen Einwirkzeit des Reinigungsmittels und schützt gleichzeitig die Oberfläche.

10

**DUSCHE REINIGEN**

Reinigungsmittel auf einen nassen blauen Schwamm auftragen und in kreisförmiger Bewegung auf die Oberfläche aufbringen. Kanten und Ecken besonders beachten, verchromte Oberflächen einseifen.

11



12

ARMATUR EINSEIFEN

Armatur freiräumen und mit blauen Schwamm eingeseifen. Stärkere Verkrustungen wie z. B. durch Zahnpasta intensiver bearbeiten. Stöpsel vom Waschbecken mit reinigen.





13

GLÄSER EINWEICHEN

Gläser, Seifenschalen und Kaffeeschalen im Badezimmer und Wohnraum mit einem blauen Schwamm behandeln und einweichen. Wasserkocher mit einem grünen Schwamm reinigen und bei Bedarf mit einem geeigneten Entkalkungsmittel versehen.



14

BETT BEZIEHEN

Vor dem Aufziehen der Bezüge und des Laken erfolgt eine gründliche Prüfung der neuen Wäsche. Gelegentlich finden sich kleine Risse oder Löcher in den Bezügen. Beim Beziehen des Bettes dieses leicht von der Wand rücken, und gleichzeitig nach Schmutz am oberen Bettende und auf dem Boden suchen. Das Beziehen der Laken, Bettbezüge und Kopfkissen erfolgt in einer festgelegten Reihenfolge, wobei die Prüfung auf mögliche Verschleißerscheinungen stets durchgeführt wird.



15

STAUB SAUGEN

Nachdem Bettbeziehen und vor der weiteren Reinigung im Badezimmer, Staubsaugen. In der Zeit wirkt das Reinigungsmittel ein. Besonders auf Kanten und Ecken achten und diese regelmäßig mit einer Handdüse absaugen, da sich dort oft größere Staubansammlungen befinden.



16

DUSCHE ABSPÜLEN UND POLIEREN

Die Dusche mit kaltem Wasser von oben nach unten mit der Duschbrause gründlich abspülen. Für ein streifenfreies Trocknen der Wände und dem Boden den Abzieher verwenden. Kanten, Ecken und Chromteile mit einem blauen Ledertuch trockenpolieren. Mit einem Microfasertuch die restliche Feuchtigkeit aus den kleinsten Ecken holen.



17

ARMATUR ABSPÜLEN UND POLIEREN

Armaturen mit kaltem Wasser und blauem Lederlappen abspülen und polieren. Spiegel ausschließlich mit warmem Wasser und blauem Microfasertuch reinigen. Mithilfe eines geeigneten Hockers können auch obere Bereiche vom Spiegel gereinigt werden.



18

WC REINIGEN UND POLIEREN

WC und Toilettensitz mit einem roten Schwamm und Reinigungsmittel von innen und außen, Fliesenwände hinter und neben Toilette und Toilettenpapierhalter reinigen. Toilettenbürstenhalter entleeren und von innen und außen mit Schwamm reinigen. Eventuell Toilettenbürste austauschen. WC und Fliesenwände mit einem Ledertuch polieren.



19

BADEZIMMERBODEN REINIGEN

Badezimmerboden nach Abschluss der Reinigungsarbeiten im Bad mit einem geeignetem Bodentuch und Reinigungsmittel nass wischen und mit klarem Wasser und blauem Ledertuch nachpolieren.

STAUB WISCHEN

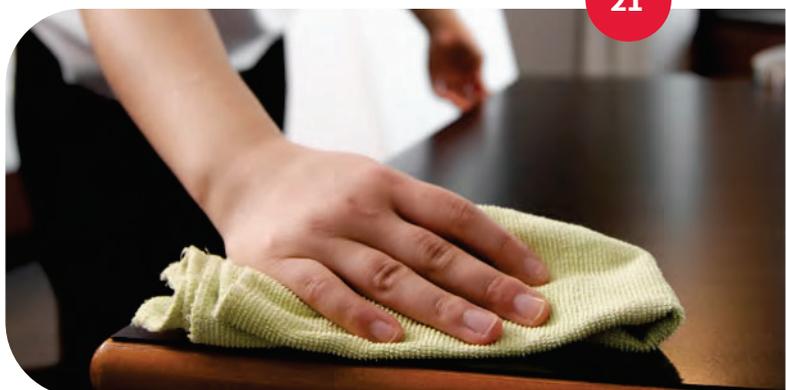
Beim Staubwischen im Wohnraum besonderen Wert auf den Laufweg legen. Der Reinigungsprozess beginnt rechts neben der Eingangstür und setzt sich entgegen dem Uhrzeigersinn durch den Wohnraum fort. Sowohl ein feuchtes als auch ein trockenes gelbes Mikrofasertuch verwenden. Für schwer erreichbare Bereiche auf Tritte und Staubwedel zurückgreifen. Technische Geräte mit einem leicht feuchten Tuch abwischen. Abschließend dafür sorgen, dass alle benötigten Vorräte im Zimmer vorhanden sind und Klimaanlage/Heizung gemäß den Anweisungen der leitenden Hausdame an die vorgegebene Stufe anpassen.



20

SUPPLIES IM BAD

Fehlenden Supplies im Bad je nach Standard und Vorgabe der leitenden Hausdame aufstellen. Handtücher in korrekter Form zusammen legen und verteilen, das Toilettenpapier passend falten.



21

AES Hospitality GmbH
An der Festeburg 33
60389 Frankfurt am Main

Telefon 069 79272851
E-Mail info@aes-hospitality.de

