



Training  
und  
Coaching

## Housekeeping

Kompetent. Speditiv. Gästeorientiert.

Das modulare, betriebsinterne Training  
für Mitarbeitende im Housekeeping

Warum Training  
für Mitarbeitende  
im Housekeeping?

## Ausgangslage

Einen Grossteil seines Aufenthaltes verbringt der Hotelgast in seinem Zimmer. Aufgrund seines ständig steigenden Qualitäts-Bewusstseins im eigenen Wohnbereich steigert sich auch sein Anspruch an ein gutes Hotelzimmer. Ein grosses, gesundes Matratzensystem, saubere Wäsche, schneller und unkomplizierter Internetzugang mit WLAN, TV mit HD-Bildschirm und grosser Senderwahl, stilvolle und bequeme Möblierung, ein funktionsstarkes, freundliches Badezimmer mit weichen Badetüchern, und ein zu all dem passendes Gesamterscheinungsbild gehören für ihn zu einem zeitgemässen Hotelzimmer.

Die Reinigung und der Unterhalt der Zimmer spielen dabei eine enorm wichtige Rolle. Ein professionelles Hotelzimmer besticht nicht nur durch seine sympathische Infrastruktur, sondern weit mehr durch die fachgerechte Pflege des Zimmers und das Einfühlungsvermögen, mit dem auf die individuellen Wünsche der Gäste eingegangen wird.

## Ziele der Trainings

- motiviertes Team durch Steigerung von Wertschätzung und Selbstvertrauen
- gepflegte Infrastruktur
- zufriedene bis begeisterte Gäste
- optimierten Kosteneinsatz

## Zielgruppe

Mitarbeitende aus dem Housekeeping, der Werterhaltung und aus dem rückwärtigen Bereich.

# Die Housekeeping Trainings-Module

Kompetent. Speditiv. Gästeorientiert.

Sämtliche Module werden betriebsintern durchgeführt und können individuell zusammengestellt werden.

## 1. Basis-Analyse durch eine externe Fachperson

### Ziel

Nach diesem Tag erhält die Betriebsleitung ein Stärken-Schwächen Profil mit Vorschlägen zur Optimierung der Organisation, der Arbeitsabläufe, dem Einsatz von Geräten und Maschinen sowie der professionellen Handhabung der Reinigungsprodukte.

Dauer: ½ bis 1 Tag

## 2. Regelmässige Reinigung und Pflege der Gästezimmer

### Ziel

Die Mitarbeitenden reinigen die Hotelzimmer nach neuesten fachlichen Grundsätzen und erstatten regelmässig Rückmeldungen an den Vorgesetzten.

Dauer: ½ Tag

### Themen

- Professionelles Mise en Place
- Reinigung des Zimmers für bleibende Gäste
- Reinigung des Zimmers bei abreisenden Gästen
- Doppelcheck vor der Ankunft des neuen Gastes
- Abendliches Bett aufdecken
- Aufgaben und Merkpunkte, Arbeiten mit Checklisten

### 3. Kompetenter, sympathischer Gästekontakt

#### Ziel

Die Mitarbeitenden im Housekeeping kommunizieren mit den Gästen und wissen sich bei Fragen, die sie nicht beantworten können, zu helfen.

Dauer: ½ Tag

#### Themen

- Auftritt eines Mitarbeitenden im Housekeeping
- Bedeutung von Gästefreundlichkeit
- Wichtigste Fragen von Gästen beantworten
- Standardsätze
- Sich selber vorstellen

### 4. Training on the Job

#### Ziel

Die Trainerin oder der Trainer kommt in den Betrieb und arbeitet mit den Mitarbeitenden zusammen, im Anschluss wird das Feedback besprochen und Massnahmen erarbeitet.

Dauer: ½ Tag

#### Themen

- Tägliche Reinigungsarbeiten
- Grundreinigung wie Jahres- oder Saisonschluss-Reinigung
- Individuelle Wünsche auf Anfrage
- Arbeiten mit Checklisten