

SPRZĄTAĆ KAŻDY MOŻE, TROCHĘ LEPIEJ LUB...

profesjonalne czyli sprzątanie mieszkań i domów

Nasze życie nabiera coraz większego tempa i na coraz mniej spraw mamy czas. Z wielu rzeczy musimy zrezygnować z przykrością, ale są obowiązki, które z chęcią przekazujemy innym. Ale zawsze chcemy mieć kontrolę nad ich wykonywaniem i jakością. Do takich obowiązków należy prowadzenie gospodarstwa domowego i wszystkie związane z tym prace: od zakupów, poprzez gotowanie, pranie, prasowanie, po porządki.

No właśnie, sprzątanie... Codzienne, okresowe, generalne, po remoncie.... długo można by wymieniać. Kiedyś zatrudniało się wykształconą lub niewykształconą, „do przyuczenia” służbę. Teraz zlecamy prace w domu „Pani” lub profesjonalnej firmie sprzątającej, z naciskiem na profesjonalną.

Firm sprzątających jest na rynku dużo, o różnej specyfice i zakresie oferty. Od firm, które tylko zapewniają wykwalifikowany personel (cały sprzęt i chemia należą do Klienta), po firmy oferujące usługę typu „full service”. Niezależnie od wszystkich różnic w ofercie, podejście i sposób obsługi Klienta indywidualnego zlecającego pracę w swoim miejscu zamieszkania powinno spełniać określone wymagania.

Przede wszystkim należy pamiętać, że Klient dopuszcza osobę lub ekipę do najbardziej prywatnej, intymnej strefy swego życia: do własnego domu. Nie na darmo angielskie przysłowie mówi „My home is my castle” (Mój dom jest moim zamkiem). Dom to nienaruszalna twierdza, miejsce bezpieczne, komfortowe, gdzie można być sobą bez obaw i skrępowania.

Każda obca osoba narusza tą intymną przestrzeń. A przecież osoba sprzątająca z założenia

ma ją nie tylko naruszyć, ale i w nią zaangażować: posprzątać. Dlatego należy po tym obszarze poruszać się z największą ostrożnością i zachowaniem pełnej poufności, aby nie naruszać prywatności bardziej niż to konieczne. Osoby mające dostęp do wrażliwych, prywatnych informacji dotyczących naszych pracodawców muszą charakteryzować się bardzo wysoką kulturą osobistą, taktem i empatią. Najważniejsza jest jednak dyskrecja i lojalność. Niedopuszczalne są rozmowy pracowników, nawet tylko między sobą, o szczegółach prywatnego życia Klientów. Nieważne jak niewinne lub żartobliwe byłyby to spostrzeżenia. Ta zasada jest przez wszystkich naszych pracowników doskonale zrozumiana i bezwzględnie przestrzegana. Zapewniamy tym samym naszym Klientom komfort i poczucie bezpieczeństwa, że ich prywatne życie nadal takim pozostaje.

Współpracę z każdym Klientem zaczynamy od jak najbardziej precyzyjnego określenia jego potrzeb. I już w tym momencie czekają na nas pierwsze pułapki. Nie można o sobie powiedzieć „oferujemy najwyższą jakość” nie wiedząc jakie są najważniejsze dla Klienta wyznaczniki jakości: może to być efekt końcowy, może do-

kładność w czyszczeniu i dezynfekcji wszystkich zakamarków, rodzaj używanych środków i technologii czyszczenia, dyskretna i godna zaufania ekipa sprzątająca, po której jak za dotknięciem czarodziejskiej różdżki otrzymuje lśniący i pachnący dom, a wszystko umyte i doczyszczony leży na swoich miejscach. Pierwszym krokiem we współpracy jest rozeznanie tych wyznaczników i jakie są oczekiwania, co do sposobu ich zapewnienia. Dodatkowo firma musi zapewnić sobie środki i możliwości, żeby zagwarantować powtarzalność w wymaganym przez Zleceniodawcę standardzie jakości.

Ale na tym sprawa się nie kończy. Musimy określić czy Klient życzy sobie, aby usługa była wykonywana podczas jego nieobecności, czy przy nim. Czy mamy na nią kilka godzin, czy cały dzień. A może na wykonanie np. generalnego sprzątania potrzeba będzie więcej niż jednego dnia? Jak wtedy zorganizować pracę? Co zrobić ze sprzętem? Klient może zażyczyć sobie, aby pomieszczenia były sprzątane w określonym porządku, w określonym czasie. Może zdarzyć się również, że nawet przy ustalonym zakresie i czasie sprzątania Klient jednorazowo zażyczy sobie zmiany ustalonego harmonogramu, np. przyspieszenia prac.

My, jako zleceniobiorcy, musimy być na to przygotowani i elastycznie dopasować się do wymagań.

Zadaniem profesjonalnej firmy sprzątającej jest dostarczenie usługi w sposób, w jaki Klient jest obsługiwany w najwyższej klasy, ekskluzywnych restauracjach. Jedząc w nich mamy wrażenie, że o posiłku tylko pomyśleliśmy, a już pojawił się on na stole i to na dodatek przyrządzony i przyprawiony w ulubiony przez nas sposób. Obsługa czuwa nieustannie, żeby niczego nam nie zabrakło, a przy tym jest niewidoczna i dyskretna. Nasza firma koncentruje się na dostarczaniu takiej jakości obsługi.

Klienci korzystający z naszej oferty otrzymują usługę niepowtarzalną i wyjątkową. Mają pewność, że otrzymają dokładnie to, czego potrzebują, niezależnie od tego, jak nietypowe lub niestandardowe są ich oczekiwania. Do każdego Klienta podchodzimy kreatywnie, aby zapewnić mu jedyne w swoim rodzaju, dopasowane tylko do niego rozwiązanie. To tak, jakby pracując z nami szły garnitur na zamówienie u najlepszych mistrzów na Savile Row w Londynie.

Każdą firmę tworzą ludzie, którzy w niej pracują. Jednak dla firm takich jak nasza, znaczenie roli pracowników zdecydowanie rośnie. Wydaje się, że nie ma nic prostrzego niż latać ze ścierką i miotłą... Nic bardziej mylnego. Czasy jednego Ludwika, szarego mydła i ścierki z pieluchy tełrowej już dawno przeminęły. Zakres i ilość te-

matów dotyczących technologii nowoczesnego sprzątania, w których należy posiadać określony poziom wiedzy, zaskoczyć może niejednego laika. Różnorodność stosowanych materiałów wykończeniowych i sposobów ich zabezpieczania wymaga od wyspecjalizowanych, profesjonalnych pracowników ciągłego uczenia się i doskonalenia umiejętności. Należy wiedzieć nie tylko jaki środek do czego zastosować, ale również jak długo może on mieć kontakt z czyszczoną powierzchnią, czym go zneutralizować, czym wywabić zaplamienia, żeby była nie tylko czysta ale i w stanie przed zabrudzenia.

Są Klienci, którzy potrafią dokładnie określić, czego oczekują od firmy sprzątającej od zakresu prac zaczynając, poprzez dobór ekipy oraz cały proces realizacji usługi, aż do efektu końcowego. Coraz częściej mamy do czynienia ze świadomym i wyedukowanym Klientem, ze świetną orientacją jakiego rodzaju środków i rozwiązań technologicznych oczekuje. Stawiają również wysokie wymagania odnośnie ekologii stosowanych produktów. Wiedzą z czego / z jakiego materiału wykonane są czyszczone powierzchnie, jak są cenne oraz czym i w jaki sposób powinno się je pielęgnować (mowa o zaleceniach producenta sprzętu i wyposażenia), żeby nie stracić gwarancji oraz by jak najdłużej wyglądały jak najokazalej.

W tym momencie zaczyna się nasza rola jako specjalistów-konsultantów. Dysponując odpowiednim zapleczem technologicznym, po uwzględnieniu rodzaju i stanu materiałów wewnętrznych, z których wykonana jest podłoga, meble, ściany, sprzęt znajdujący się w domu, naszym obowiązkiem jest określić, czy jesteśmy w stanie spełnić oczekiwania Klienta. Czy przy użyciu wskazanych przez niego środków powierzchnia będzie na pewno doczyszczona i zabezpieczona przed czynnikami zewnętrznymi, czy środki te nie uszkodzą lub nie zniszczą czyszczonych powierzchni. Dlatego tak istotne jest, by nasz pracownik miał odpowiednią wiedzę z zakresu używanych środków i stosowanych technologii. Żeby sprostać rosnącym wymaganiom tego sektora usług ważne jest, aby pracownicy kierowani do takich Klientów posiadali umiejętności wsparte konkretnym doświadczeniem. Nasza firma przykłada szczególną wagę do szkolenia i wiedzy naszych pracowników, którzy szcycą się posiadaniem Europejskich Paszportów Pracowniczych Polskiej Izby Gospodarczej Czystości. Są one honorowane w całej Unii Europejskiej jako certyfikaty potwierdzające ich profesjonalne umiejętności.

Obok klasycznych, tradycyjnych usług oferujemy, często jako pierwsi na rynku, zupełnie nowe, wręcz nowatorskie i innowacyjne usługi, oparte o najświeższe odkrycia naukowe, urzą-

dzenia, umiejętności i środki. Ponieważ nasza firma ciągle inwestuje w wiedzę i rozszerzenie zakresu naszej oferty o najnowocześniejsze technologie oraz urządzenia jesteśmy w stanie zaproponować Klientowi rozwiązania, o których nie wiedział lub nie pomyślał. Jest to dodatkowa wartość, która często przeważa na naszą korzyść przy wyborze firmy sprzątajacej przez Klienta.

Sprawa wydaje się prostsza, gdy Klient mówi „chcę, żeby ta podłoga była czysta”. Do nas wtedy należy określić z czego jest wykonana, jakie środki i technologie są dla niej najlepsze. Po zebraniu wszystkich informacji możemy zaproponować Klientowi konkretne rozwiązanie. Takie samo postępowanie dotyczy całego zakresu usługi.

Nasza firma należy do tych oferujących usługi typu „full service”. Jako firma nastawiona na ochronę środowiska naturalnego w swojej pracy tam, gdzie jest to możliwe, stosujemy rozwiązania ekologiczne. Nasze działania i usługi oparte są o zasady zgodne z założeniami koncepcji Cradle to Cradle®. Nie ma znaczenia czy sprzątamy powierzchnie biurowe, czy prywatne mieszkanie: używamy wszędzie chemii profesjonalnej. Oczywiście jeżeli Klient zażyczy sobie użycia wybranych przez siebie środków, to je stosujemy, o ile ich użycie nie zaszkodzi czyszczonej powierzchni. Niemniej często doradzamy zmianę i wypróbowanie nowych, bardziej przyjaznych dla środowiska. Bardzo cieszy, gdy nasi Klienci coraz częściej przystają na zmiany i co najważniejsze, są bardzo zadowoleni ze stosowania nowych preparatów. Będąc uczestnikami polsko-szwajcarskiego projektu wdrożenia rozwiązań społecznej odpowiedzialności biznesu cieszymy się z każdej osoby lub firmy zaczynających stosować rozwiązania przyjazne dla środowiska.

Dysponujemy pełnym parkiem maszynowym, dzięki któremu możemy wszędzie, w tym w prywatnych mieszkaniach i domach, stosować najnowsze technologie np. czyszczenia i zabezpieczania powierzchni z naturalnego kamienia tak, aby jak najdłużej dobrze wyglądała i jednocześnie była jak najlepiej zabezpieczona. Do renowacji tarasów drewnianych stosujemy technologię i maszynę, która pozwala nawet bardzo zabrudzonym i zaniedbanym tarasom odzyskać blask nowości, a stosowane przez nas zabezpieczenia pozwolą znacząco przedłużyć czas jego użytkowania. Są to rozwiązania, które możemy zaoferować jako uzupełnienie standardowej oferty sprzątania.

Angażując się w działania CSR oraz mając bliski i osobisty kontakt z naszymi Zleceniodawcami odkrywamy również inne ich potrzeby, wykraczające poza zakres sprzątania. Widząc coraz większą potrzebę zapewnienia przyjaznego towarzystwa i wykwalifikowanej pomocy oso-

bom starszym stworzyliśmy nowy oddział naszej firmy pod nazwą Dobre Anioły. Celem Dobre Aniołów jest otoczenie Seniorów jak najlepszą, pełną szacunku, kompetentną pomocą i opieką tak, aby mogli żyć godnie i komfortowo, a we własnych domach byli tak bezpieczni i niezależni, jak to tylko możliwe. Przy tworzeniu nowej działalności postaraliśmy się przenieść z naszej firmy najcenniejsze naszym zdaniem wartości. Tworząc indywidualną ofertę bierzemy pod uwagę przede wszystkim potrzeby Seniorów. Przygotowany przez nas zakres prac ma pomóc zachować im niezależność, zadbać o codzienne potrzeby, zdrowie i odpowiednie odżywianie, zapewnić miłe i przyjazne towarzystwo. Razem z podopiecznymi lub ich rodzinami ustalamy zakres potrzeb, częstotliwość i rodzaj oferowanej pomocy. Pozostajemy w stałym kontakcie z najbliższymi Seniora, a dzięki uważnej obserwacji zmian w jego stanie zdrowia i samopoczuciu umożliwimy najbliższemu szybką reakcję. Staramy się jak najdokładniej rozpoznać potrzeby opiekunów – pielęgnacyjne Seniorów, aby dobrać odpowiednią opiekunkę lub opiekuna. Nasz zespół składa się z zaangażowanych Opiekunów Seniora z doświadczeniem i odpowiednimi szkoleniami z zakresu opieki nad osobami starszymi w ich domach.

Ale należy pamiętać, że żadna technologia, żaden środek czystości ani urządzenie nie zastąpi człowieka. A to przecież człowiek jest najważniejszy dla takich firm jak nasza. Celem jest Klient z poczuciem komfortu i bezpieczeństwa, a zapewnić mu je uczciwy, rzetelny i zaangażowany i wyszkolony (Operator Usług Utrzymania Czystości I i II stopnia) pracownik, który chce i potrafi zadbać o zadowolenie Klienta. Konsekwentne stosowanie powyższej zasady sprawia, że coraz więcej osób zmienia się z okazjonalnych w stałych Zleceniodawców. Dodatkowo zadowolenie z jakości i sposobu traktowania przy sprzątaniu ich domów buduje zaufanie do naszej firmy, które procentuje często nawiązywaniem dalszych biznesowych kontaktów i zleceniami obsługi firm, w których pracują.

Dodatkowym atutem przemawiającym za wyborem naszej firmy jest fakt ochrony mienia Klienta odpowiedniej wysokości polisy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.

Artykuł opracowany
w zespole
Agnieszka Wnorowska,
Małgorzata Dybiec,
Joanna Olszewska
JK PUCUŚ

