

Informationsbroschüre

make ready group

make ready GmbH

make ready service for living GmbH



NRW: Uerdinger Str. 493, 47800 Krefeld
02151 – 5352 486 FAX: 5352 499

Hamburg: Rothenbaumchaussee 83, 20148 Hamburg
040 – 4719 3560 FAX: 4719 3561

www.make-ready.de info@make-ready.de



„Bitte prüfen Sie für sich kurz die folgenden Punkte, um nicht kostbare Zeit mit der nachfolgenden Lektüre zu verschwenden“

	Interesse ja	Interesse nein
Qualität in der Unterhaltsreinigung		
Qualität im Roomkeeping		
Fluktuation meiner Mitarbeiter, des Dienstleisters		
Zeitarbeitskräfte		
Kombination eigener Mitarbeiter mit Dienstleister		
Gleitender Übergang eigener Dienstleistung zu Fremdreinigung		
Qualität im Stewarding		
Kostensparnis		
Korrektes Einhalten von Gesetzen und Vorschriften (AÜG, EntG)		
Effizienteres Arbeiten mit System bei eigenem Personal		

Sofern Sie wenigstens 1 * in der ersten Spalte angekreuzt haben, empfehlen wir Ihnen einen ausführlichen Blick in unsere Broschüre oder den Besuch unserer Internetseite www.make-ready.de, die Ihnen aktuelle Informationen vermittelt.

Vom Einsatz eigener Mitarbeiter bis zum vollständigen Outsourcen, make ready kann Ihnen in jeder Phase und auch denkbaren Kombination mit Erfahrung und know how Lösungen bieten.

Details eines maßgeschneiderten Angebotes bedürfen eines persönlichen Gespräches. Gern können Sie uns direkt kontaktieren:

Ihr persönlicher Dienstleister

In den letzten Jahren hat sich make ready zu einem führenden Anbieter u.a. in der Hotelservicebranche und Großgastronomie entwickelt. make ready steht für hohe Qualität, ausgefeilte Organisation, perfektes Management, Partnerschaft und Tariftreue.

make ready - service for living umfasst folgende Leistungsfelder:

make ready <i>hotel</i>	make ready <i>clean</i>	make ready <i>material</i>
make ready <i>people</i>	make ready <i>service</i>	make ready <i>system</i>

Einige dieser sind für Sie von Bedeutung, denn einige dieser Dienstleistungen werden von Ihnen benötigt. Der immer schärfer werdende Wettbewerb und die geforderten Preissenkungen bei weiterhin hoher Qualitätserwartung hat make ready veranlasst, diese Bereiche zu trennen, dadurch Transparenz zu schaffen, um Ihnen jederzeit eine „open – book“ Lösung bieten zu können.

Wie make ready dies ermöglicht? Es ist nicht möglich, mit immer niedrigeren Preisen im Markt zu agieren. Uns ist es gelungen systematischer und effizienter zu arbeiten, so dass Kunde und Auftraggeber wirtschaftlich agieren können. Natürlich beachten wir dabei strikt auf die Einhaltung des *Entsendegesetzes* und auf die *Tariftreue*. Uns liegt es am Herzen, dem Negativeimage der Gebäudereiniger entgegenzuwirken.

Unser FIT-Team (Forschung, Information, Technik) bestehend aus Technikern, Chemikern und Anwendern, hat dafür das „mr4rm – System[®]“ entwickelt. Dadurch können auf beiden Seiten Kosten eingespart werden und die Belastbarkeit der Mitarbeiter wird in Grenzen gehalten. Ausbeutung auf Kosten der Gesundheit der Mitarbeiter kommt für make ready nicht in Betracht. Auch eine tarifgerechte Entlohnung liegt uns als Innungsmitglied sehr am Herzen.

Daher setzen wir das mr4rm – System als Dienstleister ein, aber auch Kunden mit eigenem Personal zählen zu den Anwendern.

Sehr geehrte Interessenten,

auf den folgenden Seiten erfahren Sie, wie die make ready GmbH ihr know how äußerst erfolgreich bei namhaften Kunden (wie z.B. Stockheim Restaurationsbetriebe, Steigenberger, Marriott Gruppe , Crowne Plaza HH, ArabellaSheraton Hotel, Einkaufszentren ...) Tag für Tag, in NRW und Hamburg, erfolgreich umsetzt.

Ich würde mich freuen, wenn Sie sich etwas Zeit nehmen, unsere Broschüre zu studieren. Leider ist es natürlich nicht möglich, Ihnen unser gesamtes Konzept anhand dieser Seiten aufzuzeigen. Wenn Sie Interesse haben und unsere Vorstellungen teilen, dann rufen Sie mich einfach an. Jederzeit stehe ich Ihnen gern für ein Informationsgespräch zur Verfügung. Sie erreichen mich direkt unter 0177.53 53 470.

Ihre



Heike Radermacher



make ready hotel – „Unsere Variationen“

- ✓ Housekeeping Full-service,
auch bei 24 h check in – „make ready hotel“
- ✓ Stewarding – „make ready hotel“
- ✓ mr4rm-System - make ready hotel
- ✓ Gebäudereinigung – „make ready clean“
 - Reinigung der Public Areas
 - Glas- und Fassadenreinigung
 - Teppichreinigung etc.
- ✓ Pförtnerdienste und Empfang – „make ready service“
- ✓ Beratung in der pre-opening Phase – „make ready service“
- ✓ Kauf des mr4rm – Systems für den Eigenbedarf
– „make ready system“
- ✓ Lieferung von Spül- und Reinigungsmaterial „make ready material“
- ✓ Leiharbeit für verschiedene Bereiche „make ready people“

Die hohen Ansprüchen, die wir Tag für Tag in der 4 - % * Hotellerie zu erfüllen haben, sind ein Erfahrungswert, der auch bei anspruchsvollen Kunden aus Industrie und Verwaltung (Vorstandsetagen, Casinos etc.) zum Tragen kommt.

Unser Know how – Ihre Sicherheit

make ready *hotel* bietet Ihnen Sauberkeit und Gepflegtheit in allen Bereichen Ihres Hauses, damit Sie und Ihre Mitarbeiter sich wohl fühlen.

Kalkulation und Preisfindung hängen im Wesentlichen davon ab, wie Sie Ihr Haus kategorisieren, welche Ansprüche Ihre Gäste haben und vor allem davon, wie viele Units eine Zimmerfrau pro Stunde leisten kann.

Da überall natürliche Grenzen der Belastbarkeit gegeben sind, und die Qualität trotzdem exzellent sein muss, hat unser FIT – Team das mr4rm – System (make ready for roommaking) entwickelt. Damit wird die Arbeit einfacher und ist schneller zu erledigen. Durch unser System werden auch Ihre Hausdame entlastet und Materialkosten erheblich reduziert. Damit können wir Ihnen günstige Konditionen anbieten.

Erfreuliche Nebeneffekte des Systems haben sich im Laufe der Zeit im Tagesgeschäft herauskristallisiert. Zum Beispiel:

- ✓ Ordnung im Office
- ✓ Keine Unstimmigkeiten und Streitereien beim Personal um Reinigungsmaterial und Zubehör
- ✓ Höhere Geschwindigkeit bei Arbeitsbeginn
- ✓ Bessere Kommunikation

Wie das mr4rm-System tatsächlich in der Praxis funktioniert, entnehmen Sie bitte den folgenden Ausführungen.

make ready for room-making System (mr4rm)

Das **mr4rm – System** besteht aus 4 wesentlichen Bausteinen:

Personalauswahl

**Training +
Ausbildung**

Blue Box System

**Organisation +
Check the Checker
„TÜV“**

Ablaufbeschreibung und Zusammenspiel der 4 Bausteine bei mr4rm

Personalauswahl = 1. Baustein

Unsere Geschäftsführerin wählt in enger Zusammenarbeit mit Personalberatern und dem Kunden die passenden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus. Neben der fachlichen Eignung muss auch die Chemie stimmen. Daher ist es höchst sinnvoll, wenn Sie als Kunde bei der Personalauswahl ein erhebliches Mitbestimmungsrecht haben.

Alle unsere Mitarbeiter verfügen über ein polizeiliches Führungszeugnis, sie erhalten – je nach Einsatzbereich - notwendige Hygieneschulungen und nehmen regelmäßig an unseren make ready workshops teil.

Training + Ausbildung = 2. Baustein

Das ausgewählte Personal wird dann von dem make ready Schulungsteam auf Ihr Haus trainiert, damit jeder Handgriff sitzt und Ihr individueller Standard sofort in die Praxis umgesetzt wird. Jeder Mitarbeiter erhält in Deutsch und seiner Landesprache ein Schulungshandbuch. Dieses wird in Tests abgefragt. Vor Auftragsbeginn findet eine praktische Prüfung eines jeden Mitarbeiters statt, die von unsere Geschäftsführerin und dem Trainingsteam abgenommen wird.

Mit unseren Führungskräften werden Evaluierungsgespräche geführt, außerdem nehmen sie regelmäßig an workshops teil. Jeder Mitarbeiter lernt dort, anhand von Rollenspielen und mit Hilfe der Metaplan-Technik und moderner Moderationstechniken, selbstverantwortlich und als Dienstleister zu agieren, aufzutreten und unternehmerisch zu denken.

Das Blue Box System® = 3. Baustein

Das Blue Box System steht bei make ready für Reinigung mit System. Es handelt sich hierbei quasi um die „Hardware“, welche auch nach Kundenwünschen angepasst werden kann.

Organisation, Check the Checker + Bonussystem

= 4. Baustein

Die Organisation beginnt beim unserem qualifizierten Formularwesen, einem ausgereiften Berichtswesen und endet in der Praxis da, dass Sie als Kunde keine Probleme durch Personalausfälle haben und Tag für Tag, 365 Tage im Jahr, Sauberkeit und Behaglichkeit an Ihre Gäste weitergereicht werden. Wichtig ist, dass make ready für seine Kunden jederzeit geschulte und trainierte Mitarbeiter bereithält, die in Notfällen sofort bei Ihnen einsetzbar sind und Ihr Haus kennen.

Spontan und ohne Vorankündigung erscheint regelmäßig unser „Checker-team“. Hierbei werden Qualitätsprüfungen und die Überprüfung des Leistungsverzeichnisses durchgeführt. Wird festgestellt, dass bestimmte Techniken bei einem Mitarbeiter noch nicht perfekt umgesetzt wurden, oder sonstige Mängel vorliegen, so wird der Mitarbeiter unverzüglich geschult und die Mängel werden sofort abgestellt. Der Check dient auch dazu, unser **Bonussystem** auf die Mitarbeiter anzuwenden, die konstant eine hervorragende Leistung erbringen und Sie als Kunden entlasten. Hierbei werden Schulnoten vergeben, die dann eine Prämienstaffellung mit sich führen. Auch die Prämienzahlungen an die Hausdamen oder Supervisor sind daran gekoppelt, welche „Schulnoten“ ihr Personal erhält. Bei der „Notenvergabe“ ist auch Ihre Meinung als Kunde gefragt, denn Sie beurteilen konkret, Tag für Tag, die Leistung in Ihrem Hause.

Unser **interner TÜV** überwacht regelmäßig die Gerätschaften in Ihrem Hause, wartet die Geräte und führt Reparaturen und Materiallieferungen durch, so dass keine Engpässe entstehen können.

Sie erreichen durch den Einsatz der Blue Box:

- ✓ erhebliche Fehlervermeidung, da alle Mitarbeiter konsequent und einheitlich geschult sind und arbeiten
 - ✓ erhöhte Kundenzufriedenheit, weniger Checkarbeiten, da die Qualität gestiegen ist
 - ✓ erhebliche Abnahme von Reklamationen
 - ✓ Motivierte Mitarbeiter, leichtere Bedingungen für die Mitarbeiter, daher bessere Qualität
 - ✓ Körperliche Entlastung der Mitarbeiter, durch ergonomische Arbeitsweisen
- 
- ✓ Ordnung im Putzraum
 - ✓ Keine Querelen zu Arbeitsbeginn und Arbeitsende
 - ✓ Einfachere Kommunikation, jeder MA hat ein eigenes Fach, welches als „Postfach“ für kurzfristige Infos genutzt wird
 - ✓ Transparente Organisation und Dokumentation

Gemeinsam mit Ihnen gestalten wir das Blue Box System. D.h. wir legen zu Beginn gemeinsam fest, welche Staubsauger eingesetzt werden, welche Reinigungsmittel für Ihr Haus am besten geeignet sind u.s.w.. Wichtig im Sinne der Kostenersparnis ist dabei, dass nicht täglich die Meinungen zu den Produkten und Materialien geändert werden. Gleiches gilt für die Meinungsbildung gegenüber Menschen. Denn jede Änderung kostet unnötiges Geld. Wenn wir dieses Prinzip alle partnerschaftlich beherzigen, werden wir alle profitieren.



Und noch ein wesentlicher Unterschied...

Unsere Geschäftsführerin ist Ihr persönlicher Ansprechpartner. Sie ist jederzeit für unsere Kunden und Mitarbeiter da. Sie kümmert sich persönlich um die Kundenbelange und Wünsche. Sie ist über alle Mitarbeiter informiert, weiß um deren Stärken und Schwächen. Sie kennt die Kunden und ist jederzeit für Sie ein kompetenter Ansprechpartner. Service und persönliche Betreuung werden bei make ready in den Vordergrund gestellt. make ready möchte seinen Mitarbeitern mehr sein als ein Arbeitgeber. make ready ist Familie.

Um Ihren Vorstellungen und Wünschen zu entsprechen, bietet make ready Ihnen die gemeinsame Erstellung eines kompletten Leistungsverzeichnisses für Ihr Haus an, damit Sie sich auf Ihre Aufgaben konzentrieren können.

Auch in einer Eröffnungsphase steht Ihnen unsere technische Leitung jederzeit mit Rat und Tat zur Seite. Wir beraten Sie bei der Auswahl der Materialien, um langfristigen Werterhalt zu vernünftigen Kosten zu sichern.



Bereich Stewarding – Küche

Sie können uns das Betreiben der Spülküche komplett übertragen, uns in Teilbereiche einbeziehen oder Spüler, Stewards, Topfspüler, Chiefstewards bei uns im Rahmen des AÜG entleihen (s. make ready people). Egal, welche Variante Sie wählen, alle unsere Mitarbeiter sind geschult und in die Haushalts- und Küchenhygiene eingewiesen.

Die Vergabe der Küchenreinigung an einen Dienstleister ist derzeit bei einigen Hoteliers und Gastronomen noch umstritten. Die Vorteile liegen jedoch auf der Hand.

Sie erhalten:

Planungssicherheit durch Abnahme von Fehlzeiten, Hygieneverantwortung auch durch den DL, niedrigere Materialkosten durch strikte Überwachung durch DL, regelmäßige Pflege der Maschinen durch DL, Bruchvermeidung durch Bruchschulungen, gemeinsame Erstellung von Leistungsverzeichnissen - **das erfreut den Küchenchef!**

**make ready *clean* –
das Handwerk oder „ohne Meister geht es nicht“**

Alles rund um das Haus

Durch den Einsatz von ausgebildetem Personal im Handwerk der Gebäudereinigung (Meister und Gesellen), den Einsatz hochwertiger Maschinen und Materialien und durch permanente Checks erbringen wir für Sie die Sauberkeit, die der Gast beim Eintritt in Ihr Haus sofort bemerkt.

Als Meisterbetrieb sind uns alle Reinigungsmethoden bekannt. Alle Materialien (Holz, Marmor etc.) können gepflegt, hergerichtet und Ihre Gebäudewerte können dadurch länger erhalten werden. Reinigen statt renovieren. Wir sind Ihr Fachmann für Parkettpflege, Kristallisation Ihrer Marmorböden und Steinböden, Aufbereitung von Teppichböden und Teppichen, Reinigung von Fassaden, Fenstern und mehr.

make ready *people*

Seit 2003 hat die make ready GmbH service for living die Genehmigung der Landesagentur für Arbeit in Düsseldorf, Arbeitnehmer zu entleihen.

Unabhängig von den wirtschaftlichen Vorteilen für den Entleiher, ist der Abschluss eines Dienstleistungsvertrages oder Werkvertrages immer dann problematisch, wenn das Weisungsrecht eigentlich beim Kunden liegt. Das bedeutet in der Praxis, dass bei einem Dienst- oder Werkvertrag immer eine Person (Hausdame, Vorarbeiter etc.) des Dienstleisters zugegen sein müsste, der auch das alleinige Weisungsrecht gegenüber dem Personal hätte.

Ihre Verantwortlichen oder Küchenchefs dürften somit dem Fremdpersonal gar keine Anweisungen geben. Dies ist in der Praxis jedoch oft nicht umsetzbar. Um auf der sicheren Seite zu sein, empfiehlt es sich daher, Personal für bestimmte Arbeitsbereiche auszuleihen.

Hier unser Personalangebot für Sie:

freundlich, gepflegt und professionell

- ✓ Hausmeister
- ✓ Chiefstewards, Spüler und Topfspüler
- ✓ Servicekräfte
- ✓ Mitarbeiter für die Empfang + Pförtner,
- ✓ Hostessen
- ✓ WC-Personal
- ✓ Garderobieren
- ✓ ...

Alle Mitarbeiter sind geschult und entsprechen den Ansprüchen der gehobenen Gastronomie. Sie pflegen freundliche Umgangsformen, sind attraktiv und gepflegt. Gleichzeitig sprechen sie deutsch und meist eine weitere Fremdsprache. Visagisten sorgen für ein ständig perfektes Outfit unserer und Ihrer Mitarbeiter.



System ja – Dienstleister nein!

Wenn Sie mit eigenem Personal arbeiten, dann können Sie unser **mr4rm System auch erwerben oder mieten.**

Dazu gehören Materiallieferungen und die Wartung der Gerätschaften. Die entsprechende Schulung auf die Anwendung des Systems bieten wir Ihnen selbstverständlich auch an. Ihr Office wird ausgerüstet, Schränke aufgebaut, Abfüllstationen werden eingerichtet und Ihre Mitarbeiter auf das effiziente System intensiv über mehrere Tage geschult.

Durch das System sparen Sie Kosten, nicht nur Materialkosten, sondern auch Personalkosten durch effizientere und schnellere Arbeitsweisen.

Auch die Einarbeitung von neuen Mitarbeitern oder Schulungen des Mitarbeiterstamms auf aktuelle Reinigungsmethoden können wir für Sie durchführen. Ihr Hausmeister wird dies begrüßen! Bei Bedarf kann dieses mit mystery check und Organisationsunterstützung ergänzt werden.

Warum eigentlich eigenes Personal ?

Von der Eigen- zur Fremdreinigung – sozialverträglich gemeistert

Sicherlich haben Sie auch schon darüber nachgedacht und gerechnet: "Bei den heutigen Personalnebenkosten, Krankheitsausfällen, Urlauben u.s.w. wäre es doch gut, wenn wir vieles outsourcen könnten".

Doch die Zahlung von Abfindungen oder auch moralische Aspekte halten Sie davon ab. Durch die Zusammenarbeit mit einem Dienstleister sind jedoch Einsparungen im Reinigungsetat von bis zu 30 Prozent möglich, die höhere Effizienz durch professionelle Methoden steht außer Frage. Wie können Sie also die Vorteile nutzen, ohne sozialschädlich zu agieren oder Ihre Liquidität durch Abfindungszahlungen aktuell zu belasten. make ready hat bei seinen Kunden bewiesen, dass es durchaus möglich ist.

Wichtig ist dabei, dass das hauseigene Personal allmählich durch den Dienstleister betreut wird. Schulungen auf das mr4rm-system und das Arbeiten mit neuen Mitteln und nach neuen Erkenntnissen führten dazu, dass das hauseigene Personal make ready rasch akzeptiert hat. Klar war auch, dass die hauseigenen Kräfte mehr leisten mussten, um den Lohn der Vergangenheit zu erwirtschaften.

Um den Übergang zu erleichtern wurden den hauseigenen Kräften neue Arbeitsbereiche zugewiesen, wo sie quasi „neu anfangen“ konnten (Roommaid ist für Public Area zuständig und umgekehrt). Nach etwa 10 Wochen waren die Mitarbeiter in das make ready Team vollständig integriert. Schätzen Sie ein, ob Ihre Mitarbeiter bereit sind, sich neuen Gegebenheiten zu stellen und mitzuziehen, obwohl Ängste und Vorbehalte zunächst immer normal sind. make ready wird sie durch intensive Kommunikation, Schulungen, moderne technische Ausstattung, das mr4rm-system und mit Ihrer Unterstützung überzeugen und gern integrieren.

make ready service

Veranstaltung in Ihrem Haus. Alles super organisiert. Tagelang haben Sie sich etwas einfallen lassen, Edelfastfood, Currywurst mal ganz anders oder Edelfisch vom Feinsten. Und was geschieht? Ihr Servicepersonal serviert gequält schauend und gestresst, sieht noch blass aus vom Vortag und der Gast hat überhaupt nicht den Eindruck, dass er gern und erfreut bedient wird.

Auch hier kann make ready Ihnen helfen. Gern schulen unsere Fachleute aus dem Gastronomiebereich und der Hotellerie Ihre Servicekräfte. Verhalten ist erlernbar. Auch ein „erlerntes“ Lächeln kann herzlich wirken.

Unterstützung von der Mise en place bis zur perfekt gedeckten Tafel, Bankettorganisation und Dekorationsvorschläge für Buffets oder Räume – make ready service ist für Sie da.

make ready hat für seine eigenen Mitarbeiter ein Visagistenteam, damit die Mitarbeiter immer, vor allem aber bei VIP – Veranstaltungen unserer Kunden, gepflegt und frisch aussehen. Machen auch Sie Gebrauch davon. Viele unserer Kunden machen es schon!

Barrieren beseitigen

Wir verfügen auch über Mitarbeiter, die im Umgang mit behinderten Menschen geschult sind. Nicht jedes Gebäude kann barrierefrei umgestaltet werden. Verschiedene Servicepraktiken helfen jedoch behinderten oder in der Mobilität eingeschränkten Menschen, sich als Gast wie zu Hause zu fühlen und keinerlei Einschränkungen zu empfinden.

Flexibilität, Mobilität, Zuverlässigkeit

Damit unsere Mitarbeiter auch immer und pünktlich bei Ihnen sind, bietet make ready einen Shuttle Service. Dadurch ist es kein Problem für unsere Mitarbeiter auch nachts oder in den frühen Morgenstunden bei Ihnen die Arbeit auszunehmen. Wird ein Mitarbeiter krank, so ist der Fahrer darüber informiert, wer als Ersatz abzuholen ist. Somit entstehen für Sie keine Ausfälle.

Ihr Dienstleistungspartner!

In Zusammenarbeit mit qualifizierten Personalberatern, der Bundesagentur für Arbeit und einigen sozialen Institutionen setzen wir uns dafür ein, neue Arbeitsplätze zu schaffen bzw. Arbeitslosen eine neue Aufgabe zu geben. Durch unsere Schulungen erhalten Menschen eine Chance, in die Arbeitswelt zurück zu kehren. Wichtig ist dabei, dass die Tätigkeiten nicht als niedere Jobs, sondern tatsächlich als Berufe betrachtet und akzeptiert werden. In diesem Zusammenhang möchten wir uns bei unseren Auftraggebern bedanken, die den Umgang mit unseren Mitarbeitern und deren Tätigkeiten unterstützen und die Berufsbilder gesellschaftsfähig machen.

Unsere Leistungen und damit auch unsere Preise können auf Ihre Bedürfnisse und Möglichkeiten zugeschnitten werden. Damit der Kunde wieder König wird, brauchen Sie einen Partner, der sich zu Service und Qualität verpflichtet fühlt und nicht stur nach Leistungsverzeichnis seine Pflichten erfüllt.

Service ist eben „das bisschen mehr“! Bei make ready erhalten Sie den Service aus einer Hand, den Sie täglich brauchen und aktuell abrufen können. make ready bietet einen Service, der den hohen Ansprüchen der Gastfreundschaft und dem Wohlbefinden der Gäste konsequent gerecht wird.

Besonders geschätzt wird von unseren Kunden, dass wir als inhabergeführtes Unternehmen durch die Geschäftsleitung beständigen Kontakt halten und im Tagesgeschäft für sie da sind.

Vielen Dank an unsere qualitätsbewussten Kunden, die uns bisher unterstützt haben, unseren Weg zu gehen und unsere Ziele konsequent umzusetzen.

Ihre

make ready

service for living