



Foto: Unternehmen

KOMMUNIKATION IST ALLES

Mareike Reis, Expertin für Housekeeping und Quality-Coach, über schnellere Arbeitsprozesse bei der Wäschepflege und die hausinterne Unterstützung des Teams.

Was ist wichtig, um die Arbeitsprozesse bei der Hotelzimmerwäschepflege zu vereinfachen?

Besonders wichtig ist eine gute Organisation: etwa knitterfreie Lagerung der Frischwäsche in Regalen und auf den Etagenwagen sowie das Handling der Schmutzwäsche und das Sammeln der Reklamationswäsche. Eine bereits im Hotel erfolgte Trennung von stark verschmutzter Wäsche durch den Gast, unterstützt die Wäscherei im Vorfeld. Auch hilft es, Betten korrekt abzuziehen, da es kaum etwas Nervigeres gibt, als einen frischen Bettbezug vor dem Beziehen erst auf links wenden zu müssen!

Worauf kommt es in Bezug auf die Wäschepflege bei der Zusammenarbeit zwischen Housekeeping-Team und Wäscherei an?

Auf einen offenen Austausch sowie einen wertschätzenden Umgang mit der Wäsche. Die Wäscherei profitiert von Information und Wissen der Hausdame. Regelmäßiges und zeitnahes Feedback ist hilfreich. Zudem empfehle ich, auch mit Schmutzwäsche respektvoll umzugehen: So darf diese weder auf dem Boden liegen noch zum Putzen zweckentfremdet werden! Auch die Textilhüllen der Rollcontainer sollten bei Schmutzwäsche korrekt verschlossen sein. Dies dient gegenüber der Wäscherei als positives Signal.

Was würden Sie vorschlagen, um die Zusammenarbeit zwischen Hotel und Wäscherei zu optimieren?

In erster Linie ist es wichtig, ein Verständnis für die gegenseitigen Abläufe zu schaffen! Dazu empfehle ich eine Wäscherei-Besichtigung mit dem Team: vom Eingang zum Sortieren über das Waschen bis zum Mangeln, Falten und Legen von Bettwäsche und Frotteewaren. Auch ist es sinnvoll, den Ansprechpartner der Wäscherei einzuladen und diesen genau über Abläufe, Lagerkapazitäten und spezielle Wünsche im Hotelalltag zu informieren. Mit diesen Vorgehensweisen habe ich gute Erfahrungen sammeln und eine Zufriedenheit auf beiden Seiten herstellen können!

Wie wichtig ist die hausinterne Unterstützung des Housekeepings?

Immer öfter werden Zimmerfrauen intern zu Hausdamen befördert. Diesen sollte man nicht einfach nur mehr Verantwortung übertragen, sondern sie gut und sicher aufstellen. Folgendes gilt es zu klären: Wie sehen die Standards, Abläufe, Spielregeln, Zuständigkeitsbereiche und Richtlinien – und deren Optimierung –

aus? Wie funktioniert die Lagerverwaltung? Wie pflegt man den Umgang mit der Wäscherei sowie den Mitarbeitern? Wie wird kommuniziert? Wie können Gäste überrascht werden und welche Rituale stärken das Team? Welche Weiterbildungen benötigt die Hausdame – fachlich wie auch für ihre Führungskompetenz.

DAS GESPRÄCH FÜHRTE
ELKE BAUMSTARK

ANZEIGE

Textilservice
made in
Germany.

www.mietwaesche.de

Greif 
Textile Mietsysteme