

## Kundenumfrage 1999

# Wir haben Sie gehört!

Im Mai 1999 haben wir an 564 Kunden einen Fragebogen mit sieben Fragen versandt.

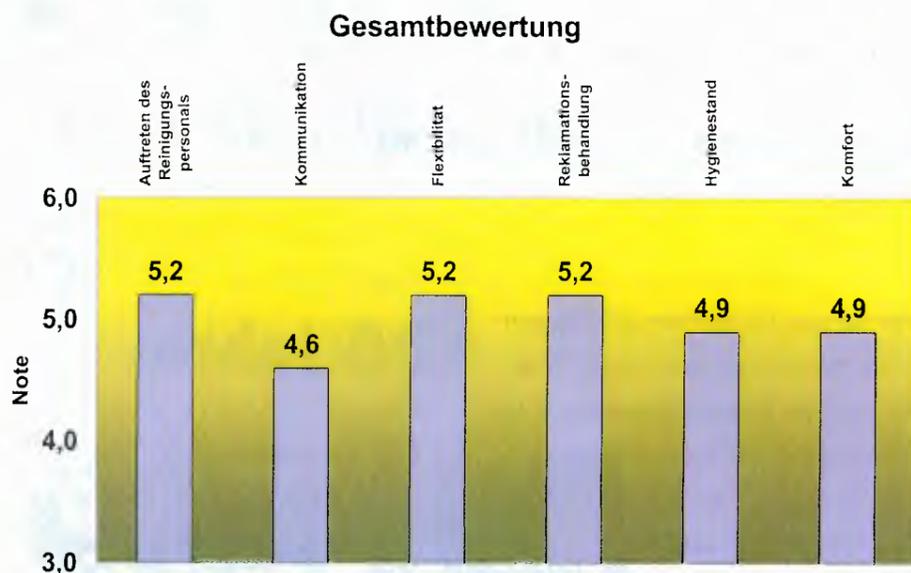
Dabei wollten wir wissen wie Sie, unsere Kunden, mit den folgenden Kriterien unserer Dienstleistung zufrieden sind:

- Das Auftreten unseres Personals
- Die Kommunikation mit Ihnen
- Unsere Flexibilität auf Ihre Wünsche
- Die Reklamationsbehandlung
- Den allgemeinen Hygienestand
- Die Wichtigkeit der Hygiene

Und zum Schluss als wichtigste Frage, ob wir die Erwartungen unserer Kunden in Bezug auf die Reinigung erfüllen oder nicht.

Die Bewertungen sehr gut bis schlecht haben wir in ein Notensystem umgerechnet und für die einzelnen Kriterien die Durchschnitte gebildet.

348 Fragebogen, oder 62% wurden beantwortet zurückgeschickt. Die zahlreichen Antworten zeigen uns, wo wir im Gesamten noch Schwächen aufweisen und wird bei einer zukünftigen Umfrage zeigen, ob wir uns verbessert oder verschlechtert haben.



Die Resultate der Umfrage finden Sie in der grafischen Darstellung. Der Durchschnittswert der Kundenzufriedenheit beträgt 5.0, was der Beurteilung gut entspricht. 86% der Umfrageteilnehmer bestätigten uns, dass wir Ihre Anforderungen erfüllen, bei 11% nur teilweise und 3% unserer Kunden sind mit unseren Leistungen nicht zufrieden. Am meisten geschätzt wird dabei die Reklamationsbehandlung, das Auftreten unseres Personals und seine Flexibilität. Darüber freuen wir uns und wir geben dieses Lob gerne an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Front weiter.

Beanstandet wird vor allem die Kommunikation. Diese Kunden möchten

besser informiert sein über Ferienablösungen, Personalwechsel und wünschen sich besseren Kontakt mit dem Reinigungspersonal.

Für die Unterhaltsreinigung haben wir drei Massnahmen eingeleitet,

um die häufigsten Schwachstellen zu beheben:

Ab sofort werden Personalmutationen und Ferienablösungen allen Kunden, die dies

wünschen gemeldet. In unserer nächsten internen Schulung wird dieses Thema unseren Objektleitern und Abschnittsleitern instruiert. Wir werden alles daran setzen in jedem Objekt mindestens eine Person mit ausreichenden Deutschkenntnissen als Ansprechpartner zur Verfügung zu haben. In unserer multikulturellen Reinigungsmannschaft gibt es leider manchmal sprachliche Schwierigkeiten, die sich nicht über Nacht aus der Welt schaffen lassen. Wir werden bei der Rekrutierung von Reinigungspersonal noch mehr Wert auf Deutschkenntnisse legen. Wir sind bestrebt, bis zur nächsten Umfrage die Informationen an Sie und den Kontakt zwischen Ihnen, unseren Verantwortlichen und unseren Reinigungsteams zu optimieren.

Bei Bedarf steht Ihnen der Antwortalon im «ENZO» zur Verfügung. Wünsche, Anregungen und Kritik nehmen wir gerne entgegen. Sie geben uns damit eine Chance uns laufend zu verbessern.

Die Verlosung für den Städteflug fand am 28. Juni statt. Wer der glückliche Gewinner ist, erfahren Sie weiter hinten in dieser Zeitung.

## EDITORIAL

Sehr geehrte GeschäftspartnerInnen

Zum erstenmal haben wir allen unseren Kunden einen Fragebogen geschickt, um Sie nach Ihrer Meinung über unsere Dienstleistung zu fragen. 62% aller Fragebogen sind mit wertvollen Kommentaren versehen wieder zurückgekommen. Ich möchte allen unseren Kunden danken, die sich die Mühe genommen haben, uns Ihre Meinung mitzuteilen. Die grosse Zahl an Rückantworten zeigt uns, dass die Reinigung und der Hygienestand ein wichtiger Faktor für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz ist. Vier aus hundert Kunden sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden. Bei Ihnen möchte ich mich für unsere schwache Leistung entschuldigen. Ich werde Sie persönlich aufsuchen, und mich bemühen, damit wir Sie in Zukunft zu unseren zufriedenen Kunden zählen dürfen.

Mit freundlichen Grüssen

Karl Enzler, Geschäftsführer

P.P. 8027 Zürich

## Guten Tag St.Gallen.

Mit diesem Gruss eröffneten wir im September 1995 die Filiale in St. Gallen an der Lerchentalstrasse 29.



Ein Blick in die neuen Büroräumlichkeiten.

Damals genügten uns ein Büro mit zwei Arbeitsplätzen und ein entsprechendes Materiallager, um unsere 120 Teilzeitmitarbeiterinnen und -mitarbeiter, die in der ganzen Ostschweiz im Einsatz waren, zu betreuen.

Erfreulicherweise hat sich seither sowohl die Anzahl der Kunden und des Personals als auch der Umsatz stark gesteigert. Auf Grund dieses Wachstums brauchten wir Verstärkung in der Führung und mehr Platz für Büros und Lageräume.



Wir hatten Glück und fanden die geeigneten Räume gleich nebenan. Nach ein paar baulichen Anpassungen konnten wir am 1. April 1999 die Lokalitäten an der Lerchentalstrasse 27 beziehen. Neu sind aber nicht nur die Büros. Wir freuen uns, Ihnen unseren neuen Abteilungsleiter Herrn Gallus Kappler vorzustellen.



Herr Kappler ist seit dem 1. Mai 1999 zuständig für Arbeitsvorbereitung, Qualitätskontrollen und Personalinstruktion. Nach einer Lehre

als Tiefbauzeichner arbeitete Herr Kappler 5 1/2 Jahre auf seinem Beruf.

Während den folgenden Jahren war er als Assistent des Verkehrsplaners der Stadt St. Gallen und später als Leiter Hausdienst und Technik bei den Olma Messen St. Gallen tätig. In dieser Zeit lernte er neben den planerischen Details auch das ganze Spektrum von Reinigung, Gebäudeunterhalt und Entsorgung kennen. Ausserdem hatte er Gele-

genheit, sich in verschiedenen fachspezifischen Kursen laufend weiterzubilden.

Den Ausgleich zum Beruf findet er in seiner Familie, in der Politik und im Sport.

Herrn Kapplers grosse Berufserfahrung und seine Begeisterung an der Arbeit machen ihn zu einem kompetenten Mitglied in unserem Team von Mitarbeitern und Kunden. Für seine neue Aufgabe wünschen wir ihm alles Gute und viel Erfolg. ▶

### Organisation

## Der langsame Abschied.

Herr Wälchli hat seit über 30 Jahren die Unterhaltsreinigung Zürich als Betriebsleiter sachkundig und engagiert geführt. So ist er für die meisten unserer Kunden ein Begriff und auch für uns ist er kaum wegzudenken. Nun will er sich aber doch anderen Aufgaben zuwenden und die Leitung seines Bereiches langsam aber sicher an seinen Nachfolger übergeben.

Damit die guten und langjährigen Kundenbeziehungen von Herrn Wälchli in kompetente Hände gelangen, haben wir am 1. April 1999 Herrn Marcel Corfu in unser Team aufgenommen.

Herr Corfu erhält nun die Gelegenheit, nicht nur unsere Betriebe, sondern auch unsere Kunden kennenzulernen, indem er während einer längeren Einführungsphase mit Herrn Wälchli zusammenarbeitet und ihn so allmählich ablösen wird. Zu Herrn Corfus 14-jähriger Branchenerfahrung gehören 8 Jahre als Leiter Kundendienst Schweiz und 5 Jahre als Product Manager bei Wetrok. Herr Corfu freut sich darauf, die guten Kundenkontakte seines Vorgängers weiter zu pflegen.

Am 1. Januar 2000 wird Herr Corfu die anspruchsvolle Aufgabe als Betriebsleiter der Unterhaltsreinigung Zürich, als Nachfolger von Herrn Wälchli, übernehmen. Erfreulicherweise bleibt uns Herr Wälchli noch für besondere Aufgaben erhalten.

Wir wünschen beiden alles Gute und viel Erfolg. ▶



### Kundentreue

## 30-jähriges Kundenjubiläum mit JPMorgan

Am 8. April 1969 eröffnete die damalige Morgan Guaranty Trust Company of New-York mit einigen MitarbeiterInnen ihre neue Bank- und Geschäftsstelle an der Stockerstrasse 38 in Zürich. Vom ersten Tag an durften wir dabei sein und die Reinigung der eleganten Büros ausführen. Die Gattin des damaligen Bankdirektors wachte persönlich über den Reinigungs- und Hygienezustand der Bank.

Die Aktivitäten der Zürcher Niederlassung legten in den 70er und 80er Jahren rasant zu. Dies führte unter anderem zu einer mehrfachen Vergrößerung der Büro- und Ge-

schäftsflächen. Für die ständig wachsenden Aufgaben in der Reinigung und Pflege der Räumlichkeiten konnten wir in all den Jahren zusammen mit unserem Kunden immer zweckmässige Lösungen erarbeiten.



So waren wir neben der Reinigung auch zuständig für den Unterhalt der Kaffeemaschinen, das Bereitstellen von Getränken und das Auffüllen der Kühlschränke usw.

Vor kurzem ist nun die J.P. Morgan Securities Ltd. an ihren neuen Standort an die Dreikönigstrasse 21 in Zürich gezogen. Auch diesmal wurde die Enzler Reinigungen AG für die Pflege und den Unterhalt der neuen Geschäftsräumlichkeiten verpflichtet.

Für die 30 Jahre lange, gute Zusammenarbeit bedanken wir uns bei der J.P. Morgan. In diesen Dank schliessen wir speziell Herrn H.J. Kamm ein. Herr Kamm hat seit mehr als 20 Jahren wesentlich zu dieser angenehmen Partnerschaft beigetragen. ▶

### Pratteln

## 20 Jahre

Wir gratulieren Herrn Marcel Schmitt zu seinem 20-jährigen Dienstjubiläum. Am 12. Mai 1979 trat er als Baureiniger in unsere Filiale in Pratteln ein und hat sich im Lauf der Jahre ein grosses Fachwissen angeeignet. Heute ist Herr Schmitt nicht nur Equipenchef und Spezialist für Natursteinböden, sondern auch von SZFF ausgebildeter Facharbeiter für die Reinigung von Metallfassaden. Im Namen der Geschäftsleitung herzlichen Dank und weiterhin alles Gute! ▶

## Ausbildung

# Weiterbildung in Stuttgart (D).

**F**rau J. Dennis-Enzler, Leiterin Qualität und Ausbildung, und Herr Th. Oester, Geschäftsführer Enzler Hospital & Lab AG, wollten sich Spezialwissen zum Thema «Spitalhygiene, Desinfektion und Schädlingsbekämpfung» aneignen. Dies scheint aber nicht so einfach zu sein, denn in der Schweiz werden zur Zeit keine entsprechenden Kurse angeboten. Also fuhren sie nach Stuttgart. Dort besuchten sie einen dreiwöchigen Kurs des Landesgesundheitsamtes Baden-Württemberg, welcher mit einem Examen abschliesst. Beide legten die Prüfung erfolgreich ab und sind nun «Staatlich anerkannte Desinfektoren». Enzo befragte unsere beiden Kursteilnehmer zu ihren Eindrücken vom Kurs.

*Enzo:*

Welches waren Ihre Beweggründe, sich zum Desinfektor und Schädlingsbekämpfer ausbilden zu lassen?

*Frau Dennis:*

Neues zu lernen ist nicht nur wichtig für die laufende Verbesserung der

Qualität, sondern es macht auch Spass. Ich bemühe mich, mein eigenes, fachspezifisches Wissen immer zu erweitern und auf dem laufenden zu halten, damit ich es kompetent an



die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergeben kann. Letztes Jahr haben wir angefangen, Lehrlinge auszubilden. Desinfektion und Schädlingsbekämpfung sind eines der vielen Themen der dreijährigen Lehre als Gebäudereiniger. Mein Ziel ist es,

## Trends in der Reinigung

# Computerreinigung mit Mikrofasern.

**G**ewusst wie? Darauf kommt es bei der Reinigung von Computertastaturen, Bildschirmen, Druckern, Kopierern, Telefonen, Faxgeräten usw. an.



Bei der Reinigung von elektronischen Geräten mit Kunststoffgehäusen sollten Reinigungschemikalien durch Mikrofasern ersetzt werden.

allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern neben dem Fachwissen auch Spass am Lernen vermitteln zu können.

*Herr Oester:*

Seit anfangs Jahr sind wir in der Spitalreinigung tätig. Wir wollen für unsere Kunden kompetente Partner sein, sie verstehen und ihre speziellen Bedürfnisse ernst nehmen. Dies können wir nur, wenn wir über fachspezifische Grundkenntnisse verfügen.

*Enzo:*

Was haben Sie Neues gelernt in diesen drei Wochen?

*Frau Dennis:*

Der Kurs vermittelte vor allem Grundlagen der Mikrobiologie, Infektionslehre und Immunologie. Er beinhaltet auch Krankenhaus-, Wäscherei- und Lebensmittelhygiene, Schädlingsbekämpfung sowie die Anwendungstechnik von Desinfektion und Sterilisation. Heute wissen wir z.B. was ein MRSA oder eine nosokomiale Infektion ist. Zwar sind wir jetzt keine Mikrobiologen, aber wir sind in der Lage, unser Personal über die Zusammenhänge der Keimverschleppung und über die Massnahmen zu deren Verhinderung zu instruieren. Interessant ist, dass die beste Desinfektion nichts nützt, wenn das menschliche Verhalten nicht angemessen ist. Hier besteht noch Instruktionsbedarf.

*Enzo:*

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung Ihrer Pläne und gratuliere zur bestandenen Prüfung. ▶

Chemische Reinigungsmittel machen die Kunststoffoberflächen klebrig, weil die Reinigungsmittel immer Rückstände hinterlassen. Dies ist für den Anwender der Geräte sehr unangenehm und zudem erhöhen diese Filmbeläge die raschere Wiederanschmutzung. Gleichzeitig besteht die Gefahr, dass der Kunststoff durch das (falsche) Reinigungsmittel angegriffen wird.

Da Mikrofasern die Eigenschaften besitzen, fetthaltige und wässrige Rückstände aufnehmen und die Schmutzpartikel aus porösen und genarbteten Oberflächen herauslösen zu können, ist die Mikrofaser für die Computerreinigung prädestiniert.

Mittlerweile gibt es sicher schon über hundert verschiedene Mikrofasertücher auf dem Markt und es werden täglich mehr. Jeder Anbieter preist sein (neues) Tuch als das Beste an.

Nach einer ausgedehnten Testreihe hat sich gezeigt, dass beinahe jedes Tuch seine eigenen Stärken, das heisst seine Einsatzschwerpunkte hat. Daher haben wir für die Reinigung von elektronischen Geräten ein spezielles Reinigungsset zusammengestellt. Mit diesem Set von genau abgestimmten Mikrofasertüchern sind wir in der Lage, alle Reinigungsaufgaben zu lösen und erst noch einen Beitrag an die Umwelt zu leisten.

Verlangen auch Sie eine unverbindliche Offerte für eine ökologische Reinigung Ihrer Informationstechnologie-Geräte. ▶

## Kundenumfrage

# Wer fliegt?

Die Verlosung fand am 28. Juni 1999 um 17.00 Uhr unter Aufsicht von Rechtsanwalt Dr. Stutzer statt. Unsere Glücksfee heisst Laura und gehört zur vierten Enzler-Generation. Ein bisschen aufgeregt waren wir alle, als Laura den ersten Preis, einen Städteflug nach Barcelona, für 2 Personen zog.



Den Städteflug gewinnt

Frau P. Schär

WMV Winterthur

Metallveredelung AG

8404 Winterthur

Die drei Trostpreise, je eine Schifffahrt für zwei Personen auf dem Zürich- bzw. Bodensee, gehen an:

Frau Gabriela Laasner, Novell (Schweiz) AG, 8050 Zürich

Herrn B. Kästli, Migros Markt Seepark, 8280 Kreuzlingen

Herrn Urs Bühler, ASM Fachstelle Berufsbildung, 8400 Winterthur

Wir gratulieren herzlich und wünschen gute Reise ▶

