

## Einleitende Worte

Sehr geehrte Franchisenehmer,  
Liebe Kollegen,

durch vielerlei Rückmeldungen aus dem System und auch von unseren Großkunden, möchten wir die Bearbeitung von Aufträgen zur akuten Verstopfungsbeseitigung für Euch vereinfachen. Auch die detaillierten Anfragen und Anmerkungen aus dem Kreis der Kunden, den durchschnittlichen Auftragswert im Auge zu behalten, soll hier mit einfließen - insbesondere, wie wir trotz der Zurückhaltung unserer Kunden, was die Einsicht der Anforderungen an die notwendige Pflege der Abwassersysteme betrifft, ein attraktives Geschäft für alle Beteiligten ausbauen können.

Dies kann uns gemeinsam nur dann gelingen, wenn wir eine herausragende Kommunikation untereinander aufbauen, die aber trotz der Fülle der zu übermittelnden Information kurz, bündig und zielgerichtet sein sollte.

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, die notwendigen Bearbeitungsschritte zu straffen, sowie neue Wege zu öffnen und zu gehen. Unsere Mitarbeiter aus der GK-Abteilung haben sich in den vergangenen Wochen intensiv damit beschäftigt, Lösungen zu erarbeiten und diese zum Teil bereits gemeinsam mit Euch ausprobiert. Ich beziehe mich hier auf den angepassten Arbeitsschein, der eine breite Zustimmung gefunden hat. Eure Hinweise und Anmerkungen zu notwendigen Änderungen haben wir gesammelt und ausgewertet. Die umsetzbaren Ergebnisse haben wir in das jetzige Layout einfließen lassen, soweit dies gestalterisch und drucktechnisch möglich war.

Diese Vorgehensweise der gemeinsamen Entwicklung soll auch für weitere Anpassungen im GK-Geschäft beibehalten werden. Gemeinsam können wir die besten Ideen herausarbeiten. Gerne übernehmen wir hier die Vorarbeiten, um dann die daraus resultierenden Ergebnisse vorzustellen und gemeinsam mit Euch die Essenz daraus zu ziehen.

Wichtig für diese Entwicklung ist Eure Bereitschaft, notwendige Informationen zu liefern (auch dann wenn es mal etwas schwer fällt und Arbeit und Aufwand bedeutet...).

Hier möchte ich die Anfragen von Björn Wegener nennen, die er bezüglich der Festpreisangebote an das FN-System gestellt hat. Ich betone hier auch ganz deutlich, dass er darauf angewiesen ist, um diese in seine Ideen und Entwicklungen einfließen lassen zu können. Es werden hier ja nur Informationen gesammelt, um auf Euren großen Erfahrungsschatz zurückgreifen zu können und nicht um Spionage zu betreiben... ☺

## **Eckpunkte für Verbesserungen**

Wir haben einige Eckpunkte herausgestellt, die insbesondere auch dem Kundenkreis sehr wichtig sind und welche die Abrechnung und die Neu- und/oder die erweiterte Beauftragung betreffen. Also beides Dinge, welche, wenn man es richtig macht, sowohl den Umsatz positiv beeinflussen als auch die fachgerechte Erfüllung unserer Sorgfaltspflichten sicherstellen.

### Dokumentation

Hier ist die Dokumentation unserer Leistungen zu nennen. Dies geschieht in der Regel auf dem Arbeitsschein und dient als Grundlage und Beweis für die Abrechnung mit dem Auftraggeber. Alles was dort nicht drauf steht, kann nicht abgerechnet werden. Genauso kann alles was zu viel drauf steht, in der Darstellung von Sachverhalten hinderlich sein.

Auf diese Feinheiten hat sich Patricia Fehrmann spezialisiert. Sie hat aufgrund Ihrer langen Betriebszugehörigkeit (mit zwei kurzen Unterbrechungen mittlerweile mehr als fünf Jahre) mit Abstand die meiste Erfahrung mit der Abrechnung von GK-Aufträgen und wird Euch hier einiges an wirklich hilfreichen und wertvollen Informationen liefern.

### Folgeaufträge

Weiterhin ergeben sich aus den Aufträgen dann ja weitere Anforderungen an Arbeit und Dienstleistung, welche von Björn Wegener seit langer Zeit mit viel Engagement bearbeitet werden.

Aus seinem Erfahrungsschatz und durch seinen intensiven Kontakt mit den Auftraggebern haben sich die Anforderungen und Möglichkeiten zur Auftragsweiterung herauskristallisiert:

Ein Großteil der Immobilien, in denen wir für unsere Kunden tätig sind, werden von diesen nur genutzt bzw. verwaltet und ist kein eigener Besitz. Daraus ergibt sich für die Funktion der Immobilie insofern eine besondere Situation, als der Schwerpunkt für den Kunden nicht in der langfristigen Werterhaltung, sondern darin, kurz- bis mittelfristig die Liegenschaft störungsfrei nutzen zu können.

Wir möchten diesem Umstand und der daraus resultierenden Erkenntnisse Rechnung tragen.

Das bedeutet, wenn wir eine Reinigung anbieten und mit den Maßnahmen fertig sind, muss die Rohrleitung nicht "klinisch rein" und/oder neuwertig sein.

Aber ganz wichtig: Sie muss in Relation zum Preis einen angemessenen Zeitraum weitestgehend störungsfrei funktionieren.

Diese Abgrenzung / Einschätzung erfordert die Kenntnisse und das Fingerspitzengefühl der Techniker vor Ort, auf das wir alle ganz besonders angewiesen sind.

Zur Vereinfachung Eurer Angebotsarbeit haben wir einen Leistungskatalog zusammengestellt.

Der Anforderung vor Ort entsprechend, braucht ihr hieraus nur noch die Leistungsklasse zu wählen und an uns kommunizieren und Björn Wegener kann hieraus das detaillierte Angebot dann an den Kunden senden.

Auch wenn es hier sicherlich keine 100% Deckung für jeden Anwendungsfall geben kann, so denken wir doch, dass Euch damit ein Großteil des Aufwandes für die Angebotserstellung abgenommen werden kann.

Beste Grüße  
Heyo Volz