

# Kommunikation in einem Haus

Thorsten Keller  
Kian Akbari

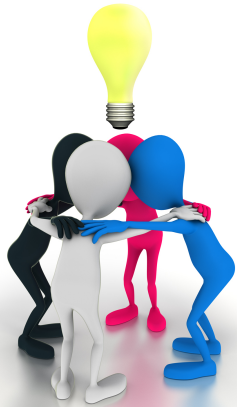
# Agenda

- Kommunikation, was ist das ?
- Aufgabengebiete / Abteilungen im Haus
- Welche Infos werden benötigt / weitergegeben ?
- Formen der Kommunikation
- Software besser kennenlernen
- Kommunikation in „Der HausManager“
- Brainstorming

# Brainstorming

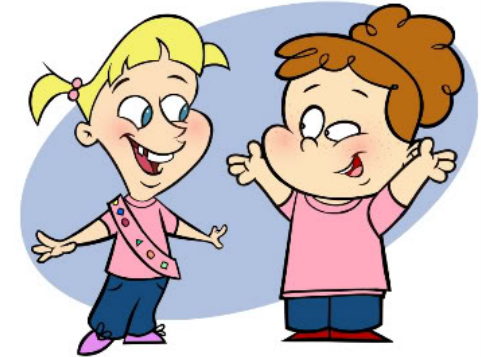


Kommunikation, was ist das?

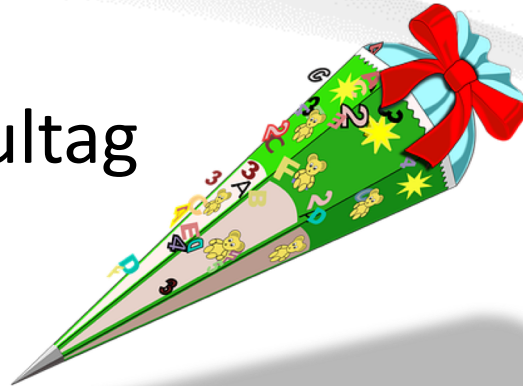


# Kommunikation, was ist das?

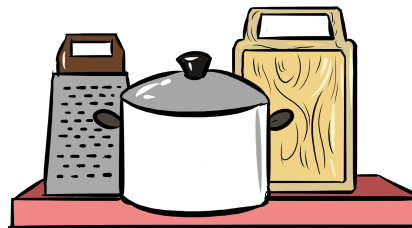
- Begrüßung: Guten Tag!



- Erster Schultag

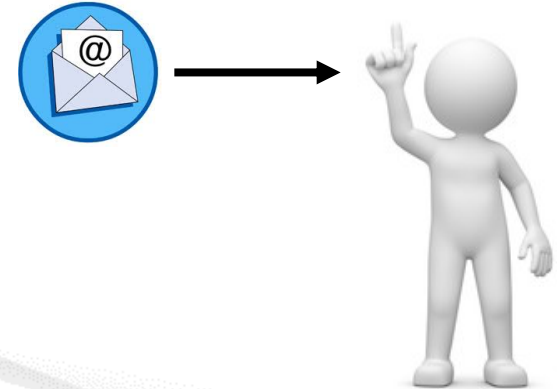


- Info an Küche



# Kommunikation, was ist das?

- Mitarbeiter A bekommt Info
- Ziel der Info raussuchen
- Form der Weitergabe aussuchen
- Weitergeben der Information
- Mitarbeiter B bekommt Information
- Mitarbeiter B hat die Info erfasst

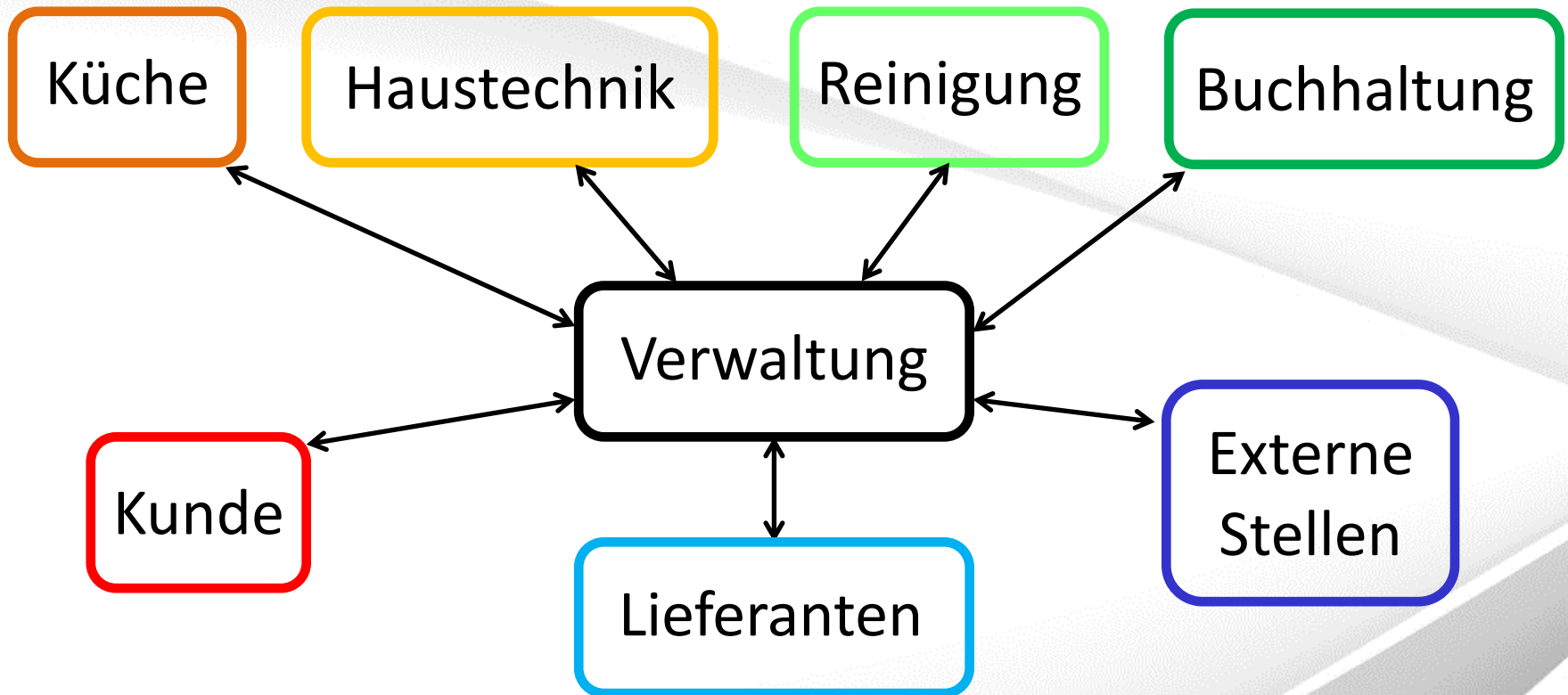


# Kommunikation, was ist das?

- Inhalte / Aufgaben ernst nehmen
- An Regeln halten (~~Hab' das aber immer so gemacht!~~)
- Gute Kommunikation bedarf keiner Quittung.
- Gleiche Sprache und Bezeichnungen verwenden  
„Versteht mich jeder?“
  - Altbau / Neubau oder Haupthaus / Haus Pia
  - Morgenstern, Abendstern, Zwergelstern
  - Versenkregner
  - „In Zi. 5 bitte den Photonenemitter tauschen!“
  - Komm, wir essen, Opa! – Komm, wir essen Opa!

# Aufgabengebiete / Abteilungen

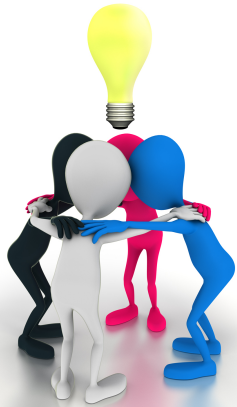
- Checkliste oder Grafik der Abläufe erstellen



# Brainstorming



Welche Abteilungen / Mitarbeitenden habe ich?





# Aufgabengebiete / Abteilungen

- Zuständigkeiten und Abläufe sollten jedem klar sein, dann kommt eine Info an die richtige Stelle.
- „Arbeitsplatzbeschreibungen“ helfen
- Wie und wann bin ich erreichbar?
- Wie funktioniert die momentane Kommunikation?



# Welche Infos benötigt / weitergeben

- Sekretariat: Wann ist was frei?
- Küche: Datum, Mahlzeit, Anzahl Personen, Besonderheiten (Veganer, Allergien, Stehkafee im Seminarraum,...)
- Technik: Raumausstattung, Reparaturen
- Reinigung: Datum und Zimmer
- Rezeption: Zimmer „out of order“, Zimmer gereinigt
- Kunde: Preise, Bestätigung der Belegung
- Chef/in: Auswertungen, Tendenzen

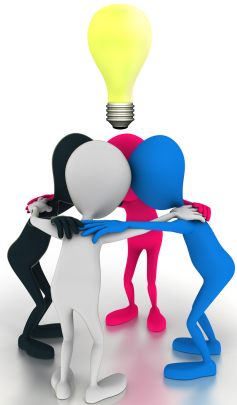
# Formen der Kommunikation

- Informationen müssen nicht nur von A nach B kommen, sondern müssen auch von B aufgenommen werden.
- Kann die Info wiederholt gelesen werden?
- Welche Formen nutzen wir momentan an welchen Stellen?
- Sind diese ausreichend / sinnvoll oder können diese ergänzt werden?
- Kurzer Informationsweg

# Brainstorming



Welche Kommunikationsformen kenne / nutze ich?



# Formen der Kommunikation

- Gespräch, Reden, Telefonat
- Papier, Zettel, Post-it, Vertrag, Liste
- E-Mail
- Kalender (z. B. öffentlich in Outlook)
- ToDo, Wiedervorlage
- Fax
- Software / Datenbank
- Messenger auf Smartphone
- Tablet



# Formen der Kommunikation

- Eingangsbildschirm / Bildschirm für Küche
- Schilder (Straßenverkehr, „Wo ist die Toilette?“, ...)
- Ampel (Straßenverkehr, Toilette frei/besetzt)
- Pager (Krankenhaus, Restaurant, ...)
- Funkgerät
- Taschenlampe (morsen) / Licht (Leuchtturm, Blinker)
- Gestik (Fluglotsen, Timeout, Stop, ...)
- Duft (Parfüm, Stinktief, Kaffee, ...)
- Akustische Signale (Gong, Hupe, Eierkocher, Pfeife, ...)



# Formen der Kommunikation

- Aus der Fülle der Kommunikationsmittel das Richtige für meinen Vorgang auswählen über Vor- und Nachteile.
- Bedienbarkeit der Technik von Mitarbeitern
- Kreativität ankurbeln, neue Wege erdenken
- Der beste Weg kann manchmal nur durch probieren in der Praxis erarbeitet werden.



# Weitere Beispiele aus der Praxis

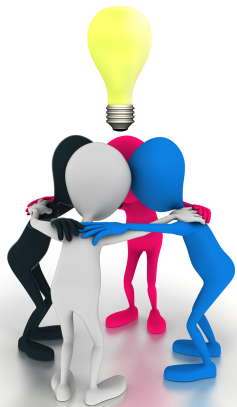
- Messenger auf Smartphone für Wildpark
- Mängellistenerfassung (mit den Augen des Kunden)
- Kücheninfo per Monitor aus Software
- Überarbeiteter BL-Vertrag: Besonderheiten abfragen (Mahlzeiten, Alter, ...)
- Mittagsglocke (auf Außengelände hörbar)
- Armbändchen
- Farbige Orientierung im Haus
- Reinigung meldet Defekte direkt an Haustechnik



# Brainstorming



Praxisbeispiele für Kommunikationswege  
in meinem Unternehmen.



# Software besser kennenlernen

- Welche Software wird eingesetzt (Excel, HausManager, ...)
- Welche Funktionen bietet die Software und wo informieren?
  - Handbuch / Onlinehilfe / FAQ / Herstellerseite
  - Webinare / Onlineschulungen / Schulungen / Workshops / Anwender- o. Häusertreffen
  - Austausch mit anderen Einrichtungen



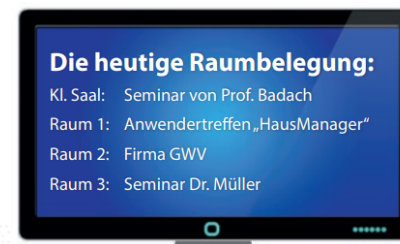
# Kommunikation in der Software „Der HausManager“ -> Arbeiten

- ToDos, Wiedervorlagen



- Kostenfreies Dokumentenpaket (Papier / E-Mail)
- Outlookschnittstelle für Kalender (Raumzuteilung)

- Elektronischer Aushang



# Kommunikation in der Software

## „Der HausManager“ -> Module

- WebClient (Leseclient für z. B. Küche, Hausmeister)
- Reinigungsapp
- Universelle FiBu-Schnittstelle



- BELEGUNG.OnlineAnfragen (BOA)
- ONLINE-Buchungs-Schnittstelle (OBS)
- SEMINARE.OnlineBuchen (SOB)

# Module für die hausinterne Kommunikation - Problematik

- Wie kommuniziere ich bisher mit meinen Reinigungskräften?
- Wie bekommt mein Haustechniker Informationen zu Defekten?
- Wie bekommt meine Küche die Mahlzeitenliste?
- Wie viel Aufwand betreibe ich erstellte Rechnungen an meine Finanzbuchhaltung weiterzugeben?

Lösungsansatz -> Papierloses arbeiten

# Module für die hausinterne Kommunikation

- Der WebClient
- Die Reinigungsapp
- Universelle FiBu-Schnittstelle

# Module für die externe Anfrage/Buchung - Marktanalyse

Wie ändert sich der Markt?

- Digitalisierung
- Customer Service
- 24/7 Buchbarkeit
- Späte Anfragen
- Weitere Punkte?

# Module für die externe Anfrage/Buchung – Fragen vorab

- Wie arbeite ich? Gruppenhaus, Einzelbelegungen
- Möchte ich Anfragen oder direkte Buchungen?
- Bekomme ich schon Anfragen über meine Homepage oder Buchungen über Hotelportale

-> Wäre es nicht schön, wenn Anfragen und Buchungen direkt in meinen HausManager übertragen werden?



# Module für die externe Anfrage/Buchung

- BELEGUNG.OnlineAnfragen
  - OnlineBuchungsSchnittstelle
  - Unterschiede führen zur Auswahl des passenden Moduls
  
  - SEMINARE.OnlineBuchen für Seminaranbieter
- > Angebotsanfrage gerne an  
**[k.akbari@computer-lan.de](mailto:k.akbari@computer-lan.de)**

?

?

?

?

?

?

# Fragen

?

?

?

?

?

?

# Vielen Dank