

# Современный клининг: технологии, персонал и продвижение

С каждым днем клининговые услуги завоевывают все большую популярность у населения. И дело тут не только в мастерстве работников, но и в их чуткости к любым пожеланиям и замечаниям, готовность работать с полной отдачей, неизменно бережном отношении к собственности и имуществу заказчика.

Семинар освещает основные стандарты и технологии проведения клининга, организацию работ на объекте, управление персоналом и маркетинговое продвижение клининговых услуг. Посетив семинар, вы приобретете практические навыки организации клининговых услуг на высшем уровне.

## Расписание

**Город:** Санкт-Петербург

**Дата:**

- 8 – 10 июля `19
- 30 октября – 1 ноября `19
- 29 – 31 января `20
- 27 – 29 апреля `20
- 13 – 15 июля `20

---

В результате обучения вы:

- ознакомитесь с регламентами и правилами проведения клининга
- узнаете об основных инструментах и технологиях проведения клининга
- освоите принципы, влияющие на эффективность формирования системы мотивации и оплаты труда в клининговой компании
- изучите основные компетенции и обязанности менеджера и руководителя клининговой службы
- сможете построить систему клиентоориентированного сервиса для клининговой компании

Следующие темы возможно изучить отдельно:

[Клининг: технологии профессиональной уборки и качественной работы с персоналом](#)

[Стандарты и технологии профессиональной уборки](#)

[Управление персоналом клининговой компании](#)

---

# Программа семинара

## День 1

### Рыночные аспекты индустрии чистоты

- Комплексные задачи профессиональной уборки
- Характеристика отрасли в текущем периоде
- Основные сегменты потребителей клининговых услуг и их особенности
- Государственные и профессиональные стандарты. Нормативная база отрасли
- Сертификация услуг профессиональной уборки
- Организационная структура клининговой компании, функционал отделов

### Комплексный подход и технологические составляющие услуги профессиональной уборки

- Технологические группы клининговых услуг
- Базовые составляющие технологического процесса механической и химической очистки поверхностей
- Группы оборудования, необходимые профессиональной клининговой компании. Критерии рационального выбора
- Группы моющих средств, используемые профессиональной клининговой компанией. Критерии рационального выбора. Ограничения и допуски
- Современные технологии защиты поверхностей

### Ежедневная уборка объектов недвижимости как бизнес-процесс

- Бизнес-процесс оказания услуги ежедневной комплексной уборки объекта (B2B)
- Оценка объекта ежедневного комплексного обслуживания (B2B)
- Расчет стоимости услуг ежедневной комплексной уборки (B2B)

Практикум «Расчет стоимости услуг комплексной уборки помещений на примере банка, бизнес-центра, фитнес-центра и элитного ЖК»

### Организация процесса комплексной уборки (B2B)

- Вопросы, на которые необходимо ответить при постановке задачи службы уборки
- Задачи, которые необходимо решить перед началом эксплуатации объекта, с точки зрения дальнейшей качественной и рациональной уборки
- Планирование работ. Составление спецификаций. Зонирование участков обслуживания

Практикум «Составление технологической карты уборки на примере учебного центра, бизнес-центра и небольшого кинотеатра»

- Инновации в клининге

Практикум «Оптимизация трудоемкости уборочных процедур за счет современных технологий»

- Постановка системы контроля качества и совершенствования услуги

Практикум — примеры «Инспекционные листы», «Листы контроля качества», «Журналы контроля качества»

- Коммуникационный ряд: от руководителя до уборщика
- Ключевые факторы успеха компаний индустрии чистоты

## День 2

### Подбор и адаптация персонала

- Алгоритм поиска и отбора персонала клининговой компании
- Источники и методы поиска персонала на рынке труда
- Организация кадрового учета с учетом трудового законодательства и привлечения мигрантов
- Минимизация текучести кадров
- Формирование и поддержание базы кандидатов
- Образ привлекательного работодателя в глазах соискателей и существующего персонала
- Основные черты, присущие образу идеального работодателя

Практикум:

- Кейс «Формирование плана-графика подбора персонала»
- Кейс «Создание программы адаптации специалиста и руководителя клининговой службы»

### Компетенции и обязанности менеджера клининговой службы

- Управленческие обязанности менеджера
- Порядок взаимоотношений с клиентами
- Планирование работы и управление временем
- Индивидуальная карта специалиста
- Составление и реализация сервис-плана:
  - Зоны уборки
  - Периодичность уборки
  - Время и виды уборки
  - Трудозатраты
- Программа контроля качества уборки
- Учет расходных материалов и инвентаря
- Ответственность за сохранность оборудования и инвентаря

Практикум — кейс «Составление индивидуальной карты специалиста по клинингу»

### **Компетенции и обязанности руководителя клининговой службы**

- Разработка и составление должностных инструкций сотрудников
- Работа со специалистами по уборке:
  - Введение в должность
  - Составление программы обучения
- Разработка стандартов времени и методов уборки
- Расстановка и загрузка специалистов
- Проведение инструкций по технике безопасности
- Анализ рынка профессиональной уборки:
  - Получение необходимой информации об объектах уборки
  - Группировка по видам помещений и типам поверхностей
  - Расчет численности персонала
  - Расчет необходимого оборудования и инвентаря
  - Сводный расчет себестоимости услуг
- Оптимизация затрат

Практикум «Расчет себестоимости всех услуг»

### **Мотивация и вознаграждение**

- Мотивация и ее значение для клининговой компании
- Принципы, влияющие на эффективность формирования системы мотивации и оплаты труда
- Программы мотивации для персонала клининговой компании
- Особенности мотивации талантливых сотрудников
- Варианты расчета вознаграждения в зависимости от выполнения целей
- Факторы успеха внедрения системы мотивации и оплаты труда
- Опыт и примеры мотивационных программ в американских и российских клининговых компаниях

Практикум — кейс «Разработка системы мотивации и оплаты труда для сотрудников клининговой компании»

## **День 3**

### **Продвижение клининговых услуг**

- Построение системы клиентоориентированного сервиса для клининговой компании
- Реклама и PR-технологии в клининге
- Ценовая политика и методы добросовестной конкурентной борьбы
- Методы работы с частными и юридическими лицами — коммерческими и бюджетными

структурами

- Поиск клиента и способы его привлечения
- Определение потенциальных клиентов и их ответственных лиц
- Определение путей сотрудничества с клиентом
- Заключение договоров на долгосрочное сотрудничество
- Пути расширения клиентской базы
- Составление и отслеживание коммерческих предложений
- Типичные ошибки при составлении коммерческих предложений

Практикум:

- «Как привлечь и удержать клиента»
- «Составление грамотного коммерческого предложения»

### **Алгоритм продаж**

- Установление контакта
- Правила и методы создания необходимого первого впечатления
- Создание доверительных отношений как залог продуктивного общения
- Отработка методологии создания доверия и установления контакта
- Диалог и переговоры с клиентом, методы управления беседой
- Рекомендации для эффективного создания контакта и доверительных отношений
- Презентация как инструмент продажи
- Особенности и ошибки презентации услуг
- Как правильно реагировать на возражения клиента
- Рекомендации по использованию возражений клиента для продвижения вашего предложения и продажи вашей услуги
- Приемы использования возражений для продажи
- Методы завершения продажи
- Завершение контакта с клиентом

Практикум:

- Упражнение «Первый контакт с клиентом. Как не испортить впечатление»
- Разработка эффективной презентации услуг
- Отработка наиболее частых возражений

---

## **Стоимость участия**

Стоимость участия в семинаре составляет **31400 руб.** с учетом всех налогов.

**В стоимость обучения входит:**

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы, обеды
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 

## Преподаватели семинара

- **Газин Ярослав Юрьевич**

Специалист-практик в области маркетинговых коммуникаций, брендинга и рекламы, бизнес-тренер

- **Глибина Екатерина Геннадьевна**

Консультант в сфере оценки, развития и обучения персонала, системно-интегративный организационный коуч, проектный бизнес-тренер

- **Глебовская Вера Леонидовна**

МВА, эксперт-практик в области организации клининга и постановки системы контроля качества на объектах коммерческой недвижимости. Бизнес-тренер, консультант