

Schadenmanagement in der Reinigungsbranche

Zielsetzung	Schäden vermeiden, richtig handeln – professionelles Schadenmanagement in der Reinigung. Ob Kratzer im Boden oder ein zerbrochener Spiegel – Schäden passieren. Doch wie man damit umgeht, entscheidet über Vertrauen, Image und Kosten. In diesem praxisnahen Halbtageskurs lernen Sie, Schäden souverän zu vermeiden, korrekt zu dokumentieren und professionell abzuwickeln – rechtssicher, kundenorientiert und alltagstauglich.
Kursinhalt	<ul style="list-style-type: none">■ Beispiele realer Schadensfälle – was kann passieren?■ Kostenfaktoren: Reparatur, Imageverlust, Versicherungsstreit■ Prävention als Teil von Qualitätssicherung & Professionalität■ Wichtige Gesetze & Normen (z. B. OR, Haftpflichtrecht, SIA-Normen)■ Rolle von Betriebshaftpflicht- und Sachversicherungen■ Meldepflichten und Fristen bei Schäden■ Verantwortung: Firma vs. Mitarbeitende■ Typische Schadensursachen (z. B. falsche Mittel, Unachtsamkeit, Zeitdruck)■ Menschliche und organisatorische Faktoren■ Checklisten und Arbeitsvorbereitung als Prävention■ Was tun, wenn ein Schaden schon vor Arbeitsbeginn besteht?■ Sofortmassnahmen: Kommunikation, Sicherung, Melden■ Dokumentation für Nachweisführung■ Umgang mit Kunden: klar, ruhig, lösungsorientiert■ Ablauf: Schadenerkennung → Sofortmassnahmen → interne Meldung → externe Kommunikation■ Rolle von Vorgesetzten & Teamleiter*innen■ Fallbeispiele und Diskussion■ Aufbau und Inhalt des Protokolls: Was muss rein?■ Fotos, Skizzen, Beweissicherung■ Praktische Übung: Beispiel-Protokoll gemeinsam ausfüllen■ Tipps für klare, haftungssichere Formulierungen
Zielgruppe	Teamleiter*innen und erfahrene Reinigungsmitarbeitende mit sehr guten Deutschkenntnissen und ersten Berufserfahrungen.
Daten/Ort	Samstag, 4. Februar 2026 in Rickenbach Freitag, 30. Oktober 2026 in Dietikon
Zeit	8.00 – 12.00 Uhr
Referent	Rosario Serratore, eidg. dipl. Gebäudereiniger
Kurskosten	CHF 270 Allpura-Mitglied inkl. Pausenverpflegung und Kursunterlagen CHF 340 Nichtmitglied inkl. Pausenverpflegung und Kursunterlagen
Gruppengrösse	8 bis 15 Teilnehmende
Anmeldeschluss	2 Wochen vor Kursdatum