

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	■ 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, 27. Februar 2027 in Rickenbach Samstag, 30. Oktober 2027 in Dietikon
Zeit	08.00 – 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