



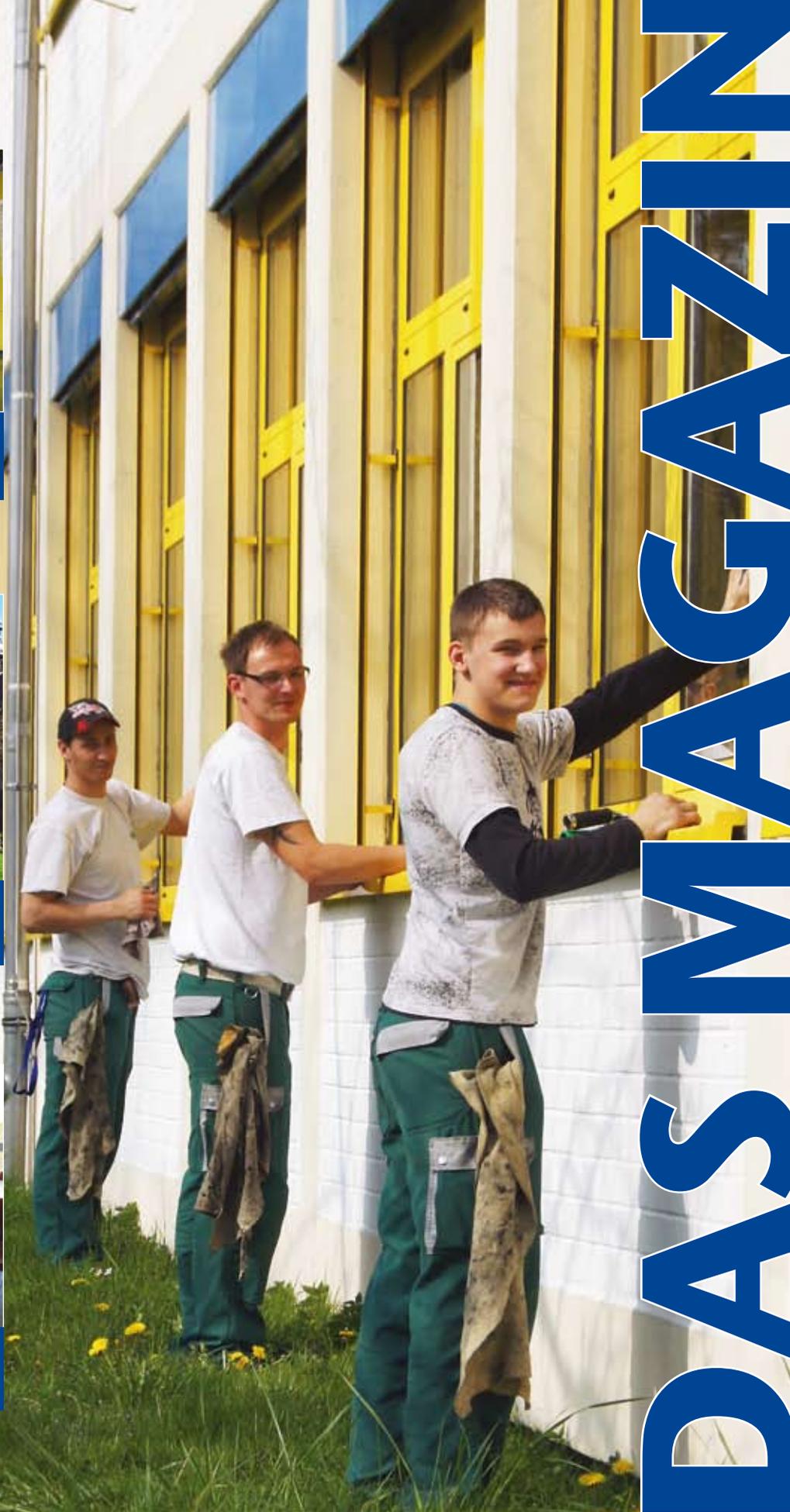
Moderne Reinigungstechnik schafft wirtschaftliche Lösungen
mehr auf Seite 2



Aufrechte Partnerschaft sichert den gemeinsamen Erfolg
mehr auf Seite 4 und 5



Höchste Service-Anerkennung vom Logistik-Riesen C.E.PL.
mehr auf Seite 3



DAS MAGAZIN

Brenner

flott, fair, fachgerecht

Angelika Brenner:



Stolz auf die „flotte Truppe“!

Neulich hat mich ein Geschäftspartner gefragt: „In Ihrem Firmenlogan kommt das Wort ‚flott‘ vor. Was soll ich mir darunter vorstellen?“ Nun, ein Slogan fällt ja nicht vom Himmel. Man denkt sich was dabei. Deshalb war ich um die Antwort nicht verlegen. Ideengeber war ein zufriedener Kunde. Er sagte mir: „Sie haben aber eine flotte Truppe!“ Und er meinte damit nicht den „rasenden Roland“ mit Staubsauger und Wischmop. Er meinte Mitarbeiter, die bei ihrer Arbeit mitdenken. Mitarbeiter, die zeigen: Wir haben Spaß bei der Arbeit. Bei der Arbeit für Sie, den Kunden. „Du sollst Spaß an der Dienstleistung haben!“ so lautet unser oberstes Gebot beim Service für unsere Kunden. Diesen Spaß sollen die Kunden spüren. So entsteht dann ein Eindruck, der sich mit dem Wort „flott“ beschreiben lässt. Deshalb bin ich ganz persönlich stolz auf unsere flotte Truppe. Draußen beim Kunden ebenso wie in der Verwaltung. Die Truppe selbst – sie kann zurecht stolz auf ihre Leistung sein. Und nur so am Rande bemerkt: Wir haben auch ganz schön flotte Kunden. Einige Beispiele finden sich auch wieder in dieser Ausgabe unseres Magazins.



Ein Disko-Vergnügen der besonderen Art: Daniela Pester beseitigt den Grobschmutz vom Boden im Umkleidebereich.



Wirtschaftlich und wirkungsvoll im Einsatz: Mitarbeiter Sebastian Hein im „Sattel“ eines hochmodernen Reinigungsautomaten. Selbst der schwierig zu reinigende Noppenboden wird so nachhaltig von den Disko-Spuren befreit.

Wenn die Eislaufhalle Waldbronn zur Groß-Diskotheek wird:

Die Kehrseite des Disko-Fiebers

Regelmäßig verwandelt sich die Eislaufhalle Waldbronn zum Wochenende in einen einmaligen Treffpunkt für junge (und jung gebliebene) Leute. Neben Sport und Eislaufvergnügen stehen die abendlichen Eispartys vor allem bei den Teenagern hoch im Kurs, beste Stimmung garantiert. Stimmung kommt auch am nächsten Morgen auf: Dann, wenn die Brenner-Mitarbeiter daran gehen, die Spuren der nächtlichen Hochstimmung zu beseitigen. Im nüchternen Hallenlicht zeigt das Party-Fieber seine Kehrseite.

Der Hallenboden hat sich im Laufe der Nacht in eine begehbare Lagerstätte all der Gegenstände entwickelt, die Partybesucher so in ihrer Hochstimmung nach unten auf den Fußboden entsorgen. Die Brenner-Mitarbeiter können im wahrsten Sinne des Wortes aus dem Vollen schöpfen.

Zunächst muss der Grobschmutz manuell entfernt werden. Danach beginnt

die wirkliche Feinarbeit. Mit einem modernen leistungsstarken Aufsitzautomaten wird der Boden gereinigt und wieder in einen optisch erfreulichen Zustand versetzt, damit auch der nächste Eistreff-Gast in einer blitzblanken Eislaufhalle auf Super-Eis seinem Vergnügen frönen kann.

IMPRESSUM

Das Magazin Firmenmagazin der Hygiene-Service Brenner GmbH; Am Rüppurrer Schloß 7, 76199 Karlsruhe; Telefon: 0721-84 97 42; Telefax: 0721-84 97 49; E-Mail: info@brenner-gmbh.info; Verantwortlich Angelika Brenner, Geschäftsführerin Konzept, Redaktion, Gestaltung, Produktionsbetreuung: **Lean KG**, Holstweg 24, 14163 Berlin Tel: (030) 801 65 75; Fax: (030) 802 31 24

Titelfoto:

Das Brenner-Gebüdereiniger-Ballett im Außeneinsatz von vorne nach hinten: Domenik Sutter, Daniel Bertsch, Jürgen Bertsch.

Wir bedanken uns bei allen Geschäftspartnern, die uns bei diesem Projekt – u.a. durch Anzeigen – unterstützt haben.

Anzeige

RUNDUM SAUBERE LÖSUNGEN

Hygiene hat einen Namen... **ECOLAB**

SAUBER. SICHER. EFFIZIENT.

Ecolab Deutschland GmbH • Postfach 13 04 06 • 40554 Düsseldorf • Tel. 0211 9893-900
www.ecolab.com/de • www.professionalproducts.de

Anzeige

Miele PROFESSIONAL

MECK Contrade GmbH

DAS ORIGINAL - Qualität seit über 45 Jahren!
Mit bestem Service für Sie 4 x in Ihrer Nähe:
Bruchsal • Karlsruhe • Heidelberg • Baden-Baden

Kundendienst, Verkauf, Gewerbe Tel. 0163 / 2518426
76646 Bruchsal, Friedrichstr. 13, Tel. 07251 / 724 20 58



Brenner wurde zum zehnten Mal für erstklassige Qualität ausgezeichnet. Bild links: Mitarbeiter Daniel Bertsch bei der Reinigung an einem der empfindlichen Förderbänder. Bild Mitte: Verantwortlich für die Unterhaltsreinigung (von links) Irina Hirsch, Valentina Düsterhöft, Joana Roth und Objektleiterin Angelika Köhler. Bild rechts: Christopher Stang bei der Reinigung in unbequemer Lage.



Brenner-Team beim Kunden-Qualitätsaudit scharf unter die Lupe genommen

Logistik-Riese C.E.P.L. erteilte erneut höchste Anerkennung

Natürlich, die Brenner-Qualitätsarbeit wird von unseren Kunden nicht nur stillschweigend hingenommen. Sie findet auch immer wieder Anerkennung. So freuen wir uns über jeden Kunden, der in unserem Magazin mit einem Interview oder Statement sein Urteil über die Zusammenarbeit mit unserem Team abgibt.

Aber einen ernst zu nehmenden Qualitätsstempel - fast amtlich mit Brief und Siegel - den gibt es auch für die Brenner-Mitarbeiter nicht jeden Tag. Von unserem Kunden C.E.P.L. Germersheim haben wir diese offizielle Anerkennung jetzt erneut erhalten. Nach einem intensiven Audit lautete das schriftliche Kundenurteil der Auditoren - auf einen Satz zusammengefasst: „Aus unserer Sicht ist die Firma Brenner weiterhin als A-Lieferant einzustufen.“ A-Lieferant - mehr geht nicht. Dieses Qualitätssiegel erhielt die Brenner-Mannschaft also nicht in einem der üblichen selbst inszenierten internen Audits, wie sie im Rahmen der ISO-Aktionen immer wieder arrangiert werden.

Der Kunde hat hier die Brenner-Qualität unter die kritische Lupe genommen. Zum 10. Mal im Rahmen der langjährigen Zusammenarbeit!

Objektleiterin Angelika Köhler: „Diese erneute Anerkennung für unsere Qualitätsarbeit gebe ich gerne an unsere Mitarbeiter weiter.“

Im Hause C.E.P.L. wird den Standards

- **Umwelt- und Naturschutz**
- **Qualität**
- **Arbeits- und Gesundheitsschutz**

größtes Gewicht beigemessen. In den Leitlinien zur EQS-Politik heißt es deshalb: „Wir halten unsere Partner und Lieferanten an, sich ebenfalls einer kontinuierlichen Weiterentwicklung zu verpflichten“.

Darüber gibt es nichts zu diskutieren. Auch bei Brenner wird an der ständigen Verbesserung der Leistungen im Interesse der Kunden und der Mitarbeiter gearbeitet. Schließlich wurde bereits im März 1995 ein effektives Qualitäts-Management-System eingeführt.

Unser Kunde:

C.E.P.L. Germersheim GmbH

C.E.P.L.

Alles muss pünktlich raus

Unser Kunde in Germersheim gehört zum namhaften französischen Logistikkonzern C.E.P.L.. Auf 15.000 m² Lagerfläche werden Pakete für verschiedene Versandunternehmen und Markenhersteller bearbeitet. Pro Tag ca. 55.000 Stück.

Das Unternehmen wurde 1998 gegründet und ist auf die Kommissionierung von Multi-Referenzen spezialisiert. Seit seiner Gründung erfuhr das Unternehmen ein durchschnittliches Wachstum von 25 % pro Jahr. Europaweit arbeiten für C.E.P.L. 2.000 Mitarbeiter. Am Standort Germersheim, der auf E-Commerce und Versandhandel spezialisiert ist, sind es 210 Mitarbeiter.

Einer der größten C.E.P.L.-Partner ist vente-privee.com. Pionier und Marktführer der europäischen Online-Shopping-Clubs und Yves Rocher, französischer Kosmetikerhersteller.

Piccolo hilft der Hausfrau – und wie!

Diese und jene Kuriosität von einst findet sich als Ausstellungsstück in der Brenner-Zentrale. Reinigungs- und Haushaltstechnik aus der Vergangenheit. Ein besonders schönes Stück ist hier abgebildet: Der „Piccolo“. Ein wahres Wunderwerk deutscher Ingenieurskunst. Ein Multifunktionsgerät aller erster Güte. Zum Glück ist auch die Originalgebrauchsanweisung noch vorhanden. Sonst wüsste heute niemand mehr, was dieses Supergerät alles kann. Es ist nämlich Staubsauger, Haushaltsmotor, Küchenmaschine, Spritzgerät, Bohnermaschine, Schmirgel- und Poliergerät und ein Universal-Reinigungsgerät. Uff! Der Blick in die Gebrauchsanweisung zeigt: Schon nach Abschluss einer 3jährigen Mechanikerausbildung kann jede Hausfrau (Hausmänner waren damals noch nicht so angesagt) die diversen Geräte zusammensetzen. Und als Belohnung gibt es dann noch seitenweise Rezepte vom Vater aller Kochsendungen im Fernsehen. Von Clemens Wilmenrod („Meine lieben, goldigen Menschen“). Dem strahlenden Schauspieler, der niemals Kochen lernte und den deutschen Küchenzettel mit so wunderbaren Köstlichkeiten bereicherte wie dem „Toast Hawaii“.



Gunter Lüdje

Steuerberatungsgesellschaft mbH

Weißdornweg 12
76149 Karlsruhe

Tel.: 0721 - 97 049 - 0
URL: www.luedje.de

Wir behalten den Überblick für Sie



... und sind erst dann zufrieden, wenn Sie sehr zufrieden sind.

Anzeige

Qualität und fachliche Kompetenz überzeugen in der Abtei Lichtenthal immer wieder

Professionelle Grundreinigung auf dem historischen Kirchenboden:
Brenner-Mitarbeiter Christopher Stang.



Mit 08/15-Reinigungsarbeiten ist es da nicht getan. Die technischen Verfahren müssen fachgerecht auf die verschiedenen Werkstoffe abgestimmt werden. Für das Brenner-Team eine erstklassige Gelegenheit, immer wieder zu beweisen: Für uns bedeutet Qualität vor allem auch fachliche Kompetenz.

Deshalb wird bei der Auswahl der Produkte für Reinigung und Pflege sorgfältig auf bewährte Qualitätslieferanten geachtet. In einem historischen Umfeld mit unwiederbringlicher Bausubstanz geht Brenner keinerlei Risiko ein.

Kein Wunder, dass bei dieser professionellen Sorgfalt das komplette Servicepaket in den Händen der Brenner-Mitarbeiter liegt. Die Sonderreinigung gehört dazu ebenso wie die Glasreinigung. Im Gästehaus der Abtei Lichtenthal kümmert sich Brenner außerdem um die Reinigung in den Gemeinschaftsbereichen.

Objektleiterin Sabine Langenbein, verantwortlich für die Servicequalität in der Abtei Lichtenthal: „Diese Serviceaufgabe zu lösen macht einfach Freude. Wir können hier in einem wunderbaren Klima der Partnerschaft und Fairness unsere Arbeit leisten. Das schlägt natürlich auch auf die Motivation unserer ganzen Mannschaft durch.“

ERFOLG DURCH EINE FAIRE

PARTNERSCHAFT MIT DEM KUNDEN

Die verschiedenen Gebäude der Abtei Lichtenthal bieten alles, was das professionelle Gebäudereinigerherz begehrt. Werkstoffe und Materialien in den unterschiedlichsten Variationen – so wie sie die Baukunst der Jahrhunderte zusammengebracht hat. Von der wertvollen Bleiverglasung über vielfältige Naturstein- und Parkettböden bis zum neuzeitlichen PVC- und Asphaltbelag. Cotto (Terracottafliesen) und Steingut finden sich ebenso wie Linoleum und Feinstein.





Fairness und Partnerschaft bestimmen die Zusammenarbeit in der Abtei Lichtenthal. Schwester Roswitha Goertz (Mitte) ist als Cellerarin (Wirtschaftsverwalterin) verantwortlich für die Zusammenarbeit mit dem Brenner-Team. Rechts Schwester Wiltrud Maag. Kilian Schadt leitet als Geschäftsführer das Gästehaus der Abtei.

Unser Kunde:

Abtei Lichtenthal

Die in eine wunderbare Landschaft in Baden-Baden eingebettete Abtei Lichtenthal kann auf eine fast 800jährige Geschichte zurückblicken. Treibende und agile Kraft bei der Klostergründung war eine Frau mit sehr viel Willensstärke und Einfallsreichtum: Markgräfin Irmgard von Baden. Gegen selbst bischöfliche Widerstände aus Straßburg setzte sie die Gründung und den Bau der Cistercienserinnen-Abtei durch.

Im Laufe der Jahrhunderte erfuhr die Abtei zahlreiche Erweiterungen und Modernisierungen. Viele Architektur-epochen haben ihre interessanten Spuren hinterlassen. Eine Führung durch die Abtei, insbesondere ein Besuch der Kirche, offenbart die zahlreichen künstlerischen Schätze der verschiedenen Epochen. Die farbenfrohen Glasfenster der Kirche mit Motiven aus dem Marien-Leben sind nur eine der Sehenswürdigkeiten.

Die Cistercienserinnen öffnen ihre Abtei stets auch weltlichen Interessenten. Mit besonderen Kursen zu ethischen Fragen. Mit Meditationen und Konzerten. Im Gästehaus stehen Gästezimmer, Tagungsräume und Meditationsräume für Gruppen und Einzelgäste zur Verfügung. Ein offenes Angebot, von dem Jahr für Jahr viele Menschen auch aus der säkularen Welt Gebrauch machen. Mehr Informationen unter www.abtei-lichtenthal.de.



Reinigungs- und Hygienearbeiten mit viel Abwechslung. Bild links: Christopher Stang bei Arbeiten im Außenbereich der Abtei Lichtenthal. Rechts: Brenner-Mitarbeiterin Barbara Struzek mit Freude bei der Innenreinigung.



So urteilt Sr. Roswitha Goertz von den Cistercienserinnen in der Abtei Lichtenthal über die Brenner-Mitarbeiter:

„WIR ERHALTEN EINE SAUBERE UND PÜNKTLICHE ARBEIT“

In der Cistercienserinnen-Abtei Lichtenthal ist Sr. Roswitha Goertz verantwortlich für die Zusammenarbeit mit dem Brenner-Team. In einem Gespräch berichtete sie der Redaktion von ihren Erfahrungen und ihrer Meinung über die Arbeit der Brenner-Mitarbeiter. Hier ihre Meinung:

„Verlässlichkeit, saubere Arbeit, Diskretion und ein fairer Preis – auf diese Punkte kommt es uns bei einem Dienstleistungsbetrieb besonders an. Wir wissen: Der billigste Anbieter ist nicht unbedingt der beste. Mit jedem Auftrag vertrauen wir einer Firma unser Hab und Gut an.

Dies sollte werterhaltend gepflegt werden.

Eine verlässliche Arbeit zu einem angemessenen transparenten Preis ist letzten Endes die preiswerteste Arbeit.“

Stolz können die Brenner-Mitarbeiter besonders auf dieses Urteil von Sr. Roswitha Goertz sein: „Wir schätzen sehr die hohe Fachkompetenz der Ansprechpartner der Firma Brenner. Wir erhalten eine saubere und pünktliche Arbeit mit guten Produkten – insbesondere der Firma Ecolab. Deshalb werden unsere oben dargestellten Erwartungen rundum erfüllt.“



Staub kennt auch in der Höhe keine Grenzen. So wird die Leiter zum wichtigen Arbeitsgerät des Gebäudereinigers.

In der Brenner-Firmen-tradition hat die Verantwortung für die jungen Menschen der Region stets eine wichtige Rolle gespielt. Als Ausbildungs-betrieb hat Brenner diese Verantwortung regelmäßig bewusst wahrgenommen. Fast vierzig junge Menschen haben inzwischen bei Brenner die Chance zu einem soliden Ausbildungsberuf erhalten. Wo möglich, erfolgte nach der Abschlussprüfung die Übernahme in eine feste Anstellung.

Geschäftsführerin Angelika Brenner:
„Mit der gezielten Ausbildung von Handwerksgesellen verfolgen wir gleichwertig zwei Ziele. Zum Einen: Der Beruf Gebäudereiniger bietet sehr große Zukunftsmöglichkeiten für den leistungsbereiten Nachwuchs. Zu diesem Angebot fühlen wir uns verpflichtet. Zum Anderen: Wir handeln damit durchaus auch eigennützig. Unser hoher Qualitätsanspruch nicht nur in den Bereichen Zuverlässigkeit und Freundlichkeit, sondern auch bei der fachlichen Kompetenz wird durch gezielte Ausbildung gesichert. Die Ausbildung heute sichert die Qualität von morgen.“

So urteilt der Nachwuchs über die Ausbildung bei Brenner:

Christopher Stang:

„Bei meiner Ausbildung kann ich wirklich alle Arbeitsgebiete der Gebäudereinigung kennenlernen. Grundreinigungen ebenso wie die Arbeiten auf Gerüsten und mit Leitern. Auch bei der Unterhaltsreinigung und bei der Arbeit mit Automaten konnte ich schon Erfahrungen sammeln.“

Schon zu Beginn des 3. Lehrjahres durfte ich eigenverantwortlich in den Sommerferien zur Grundreinigung in verschiedene Kindergärten. Das hat super geklappt. Besonders froh bin ich, dass ich nach der Gesellenprüfung von Brenner übernommen werde.“



Brenner dem Nachwuchs verpflichtet - Zukunftsberuf Gebäudereiniger

Ausbildung heute sichert die Qualität von morgen



Das ist für mich ein zusätzlicher Anreiz, mich anzustrengen.

Gut finde ich auch, dass unser Meister, der Technische Betriebsleiter Sutter, immer ein offenes Ohr für uns Lehrlinge hat. Er kann die Dinge richtig gut erklären.

Auch wenn es mal persönliche Probleme gibt – mit der Schule zum Beispiel – wird man bei Brenner nicht im Stich gelassen. Da kann dann unsere Chefin richtig streng sein. Mir hat das jedenfalls geholfen.

Das Gebäudereinigerhandwerk macht einfach richtig Spaß. Auch weil mir hier alle bei der Ausbildung nach Kräften geholfen haben und mir mit tollen Tipps zur Seite standen.“

Domenik Sutter:

„Der Beruf des Gebäudereinigers ist ja unheimlich vielseitig. Das ist eine echte Herausforderung. Bei meiner Ausbildung bei Brenner lerne ich all diese Dinge sehr genau kennen. Die verschiedenen Arbeitsverfahren ebenso wie der professionelle Umgang mit den unterschiedlichsten Werkstoffen und Materialien.“

Bei Brenner wird die Ausbildung von uns



Gebäudereinigung, ein Beruf mit viel Abwechslung. Hier: Geselle Daniel Bertsch bei der Reinigung einer ausgefallenen Trägerkonstruktion.

jungen Leuten wirklich sehr, sehr ernst genommen. Wir sollen was lernen – und wehe nicht.

Deshalb wird uns in der Ausbildung auch wirklich nichts geschenkt. Aber das zahlt sich dann auch bei den Leistungen aus. Weil ich sehr gute Noten in der Berufsschule habe, darf ich meine Lehrzeit um ein Jahr verkürzen. Und nach der Gesellenprüfung ist natürlich noch nicht Schluss. Ich will den Meisterbrief machen. Ich sehe für mich in der Firma Brenner eine erfreuliche Zukunft.

Bei Brenner herrscht grundsätzlich eine menschliche freundliche Stimmung. Auch mit privaten Problemen wird niemand alleine gelassen.“

Bei Brenner herrscht grundsätzlich eine menschliche freundliche Stimmung. Auch mit privaten Problemen wird niemand alleine gelassen.“



Anzeige

Malsch⁺Partner
Werbemittel

www.werbemittel-online.com

Das Internet-Portal für ausgesuchte Werbeartikel

76356 Weingarten • 07244 - 74 17 81 • info@werbemittel-online.com

Anzeige

Ihre Druckerei in Karlsruhe-Durlach.



Offsetdruck
Digitaldruck
Buchbinderei
Mediendienstleistungen
Lettershop

miersch-druck • Pforzheimer Straße 33 • 76227 Karlsruhe (Durlach)
Fon (07 21) 4 25 76 • Fax (07 21) 4 36 89 • info@miersch-druck.de • www.miersch-druck.de

Klare Farben sprechen eine klare Sprache

Das 4-Farb-System macht die Arbeit leicht verständlich



Ein Wischlappen für alles. Ein Reinigungs- und Desinfektionsmittel für alles. – Diese Zeiten sind bei Brenner längst passé.

Durch solche überholten Steinzeitverfahren wird eindeutig die Keimverschleppung gefördert: Zum Beispiel vom WC auf den Schreibtisch. Vom Sanitärbereich der Kita zu den Kindermöbeln, zum Kinderspielzeug. Von der Nasszelle im Seniorenheim zu Oma Müllers Fernsehsessel.

Außerdem: Wem gefällt schon die Vorstellung, dass ein Wischtuch, mit dem eben noch das Urinal der Herrentoilette gereinigt wurde, jetzt in der Teeküche zur Anwendung kommt?

Unangenehme Verwechslungen dieser Art werden durch das 4-Farb-System praktisch ausgeschlossen. Die Farben beziehen sich nicht nur auf das professionelle Reinigungstuch. In den farblich darauf abgestimmten Behältern befindet sich die jeweils richtige Reini-

gungs- oder Desinfektionsflotte. Deshalb müssen Reinigungskräfte bei diesem System keine Professoren sein, um sich bei der richtigen Reinigung und Hygiene zurecht zu finden. Das 4-Farb-System für alle Arbeitsplätze der Innenreinigung ist eine kostspielige Investition. Aber bei Brenner weiß man: Qualität ist nicht zum Nulltarif zu bekommen. Es handelt sich stets um kluge Investitionen, die sich im Interesse der Kunden auszahlen.

Roter Eimer, rotes Tuch:
WC-Bereiche, Urinale
(und deren Spritz-
bereiche)



Gelber Eimer, gelbes
Tuch: Waschbecken,
sonstige Objekte und
Gegenstände im Sanitär-
bereich



Grüner
Eimer, grünes
Tuch:
Küchenbereiche,
Teeküchen, Kühlschrän-
ke etc.

Blauer Eimer,
blaues Tuch:
Möbiliar,
Tische, Fenster-
bänke
etc.



Qualität – ein Thema für kluge Köpfe

Es ist mehr die Qualität als die
Quantität, die zählt.

Lucius Anaeus Seneca, römischer Politiker und
Philosoph

Qualität ist kein Zufall, sie ist immer
das Ergebnis angestrengten
Denkens.

John Ruskin, englischer Kunstkritiker, Sozial-
ökonom und Sozialreformer

Die Kraft steckt in der Qualität.
Friedrich Nietzsche, deutscher Philosoph

Der Preis wird vergessen.
Die Qualität bleibt.
Französische Weisheit

Qualität ist das Produkt der Liebe
zum Detail.
Andreas Tenzer, deutscher Philosoph

Täter: Jeder Mitarbeiter sollte ein
Quali-Täter sein.
Prof. Dr. Quadbeck-Seeger, deutscher Wissen-
schaffler

Thomas Sutter, Technischer Leiter und Hygiene Experte bei Brenner:

Hygiene-Qualität – die Abwesenheit von Zufall

Wenn es um die Gesund-
heit geht, verstehen wir alle
keinen Spaß. Pathogene
Keime aller Art sind nun ein-
mal „hinterhältige“ Krank-
heitserreger: Wir können sie
mit dem bloßen Auge nicht
sehen. Wir wissen nie ge-
nau, wo sie uns auflauern.
Selbst, wenn wir noch so
vorsichtig sind. Besonders,
wenn wir uns in Bereichen
bewegen, wo wir mit vielen
anderen Menschen zufällig
zusammentreffen.

Deshalb sind wir uns als Hygiene-Profis
stets bewusst: Kunden, die uns die Ver-
antwortung für die Hygiene in ihrem
Objekt übertragen, liefern damit einen
gewaltigen Vertrauensbeweis. Sie ver-
trauen darauf, dass wir die vorbeugen-



de Hygiene-Aufgabe pro-
fessionell sehr ernst nehmen.
Sie vertrauen darauf, dass
für unsere Mitarbeiter vor
Ort der Faktor Hygiene kei-
ne Frage der Tagesform ist.
Sie vertrauen darauf, dass
alles von uns getan wird,
damit der Zufall so weit wie
eben möglich bei unserer
Arbeit verbannt bleibt.

Wir bei Brenner unterneh-
men dabei viele gezielte
Maßnahmen. Eine wird in

dieser Magazin-Ausgabe vorgestellt:
Das 4-Farb-System. Wir steuern mit die-
sem 4-Farb-System den richtigen Einsatz
der prophylaktischen Hygienemaßnah-
men. Durch ein ganz einfaches Verfah-
ren wird so der Verwechslungsgefahr
vorgebeugt.

Bei Berlitz: Brenner-Leistung
im kritischen Kundenurteil

Das schätzen wir: Persönliche Betreuung und zuverlässiges Stammpersonal

Eva Matyschock von Berlitz kennt die Brenner-Qualität seit langem. Sie kann sich ein kritisches Urteil erlauben. Wir sprachen mit ihr.

Worauf legen Sie bei einem Dienstleister besonderen Wert?

Eva Matyschock: Kurz gesagt: Freundlichkeit, Flexibilität und Professionalität. Die Kundenbetreuung muss individuell sein. Wichtig ist uns auch ein fester Ansprechpartner, an den man sich zuverlässig wenden kann.

Wenn wir diese Kriterien auf die Zusammenarbeit mit Brenner beziehen – passt das?

Wir schätzen sehr die persönliche Betreuung. Außerdem sind Brenner-Mitarbeiter sehr zuverlässig. Frau Tomasevic zum Beispiel gehört zum „Inventar“. Sie ist sehr gründlich



Zur Qualität gehört auch Freundlichkeit. Das weiß Brenner-Mitarbeiterin Bara Tomasevic ganz genau. Deshalb ist sie im Hause Berlitz beliebt. Hier mit Sabrina Schappals (links) und Marion Heckenbach.

und macht ihre Arbeit mit Herzblut und das merkt man ihr auch an.

Brenner sorgt für solides Stammpersonal. Es gibt praktisch keinen Personalwechsel.

Heute wird immer wieder behauptet, es komme nur noch auf den Preis an. Wie sehen Sie diese Frage?

Ohne jeden Zweifel: Das Preis-Leistungsverhältnis muss natürlich stimmen. Dabei spielen die Leistungsfaktoren eine wesentliche Rolle: Wenn die Leistung sehr gut ist, bezahlt man auch gerne einen höheren Preis – im Rahmen des Vertretbaren.

Die Partnerschaft mit Berlitz ist ein klarer Beweis wie Kundentreue entsteht:

„Aufmerksamkeit wie am ersten Tag! Ewig junger Service auch nach 26 Jahren“

Mit 79,06 D-Mark begann eine lange, bis heute währende Partnerschaft. Über diesen Betrag – inklusive Mehrwertsteuer – lautete nämlich die erste Rechnung an die Sprachschule Berlitz. Es begann mit einer Glasreinigung.

Rechnungsdatum: 12. 06.1985.

Offensichtlich wurde die Glasreinigung damals ordentlich, zuverlässig und bestimmt auch freundlich erledigt. Jedenfalls entwickelte sich die Geschäftsbeziehung zwischen Berlitz und Brenner stetig fort. Bald ging es nicht nur um die Glasreinigung, sondern ebenso um die regelmäßige Unterhaltsreinigung in der

renommierten Sprachschule. Und das bis heute.

Thomas Sutter, Technischer Leiter bei Brenner: „Gerade bei so langjährigen Stammkunden müssen wir uns in der Kundenbetreuung besondere Mühe geben. Es darf auch nach 26 Jahren niemals der Eindruck entstehen, der Service bei diesem Kunden sei die übliche, ewig gleiche Routine. Gerade ein Kunde, der bereits so lange unserer Arbeit vertraut, muss immer wieder neu erfahren: Wir bei Brenner geben uns auch nach so langer Zeit ebenso viel Mühe wie am Anfang. Genau so entsteht dann Kundentreue.“

Unser Kunde:

Berlitz[®]

Erfolg ist eine Frage der Erfahrung

Wer Fremdsprachunterricht sagt, meint Berlitz. Denn das ebenso renommierte wie traditionsreiche Unternehmen zählt zu den besten Sprachdienstleistern überhaupt. 550 Sprachschulen in über 70 Ländern tragen erfolgreich zur weltweiten Verständigung bei. Allein in Deutschland stehen 60 Sprachcenter zur Verfügung – das nördlichste in Flensburg, das südlichste in Rosenheim.

Nachdem Maximilian D. Berlitz aus dem Schwarzwald vor mehr als 130 Jahren das Sprachenlernen revolutioniert hatte, konnte das Unternehmen regelmäßig neue Trends setzen. Die umfangreiche Produktpalette erfüllt die unterschiedlichsten Ansprüche: ob Sprachunterricht für Erwachsene, Firmentraining, Qualifizierung für Arbeitssuchende über die staatlichen Förderprogramme, Kurse und Ferien-camps für Kinder und Jugendliche, Business-English für Berufstätige, Vorbereitung auf internationale Sprachprüfungen, fachspezifische Seminare für Spezialisten und Führungskräfte oder den Erwerb interkultureller Kompetenz.

Auch die Generation Internet findet bei Berlitz die passenden Angebote. Eine flexible Alternative zur Teilnahme vor Ort sind die Online-Sprachkurse für Englisch, Spanisch, Italienisch, Französisch, Deutsch und Niederländisch. So selbstverständlich wie die hohe Unterrichtsqualität ist auch das soziale Engagement. Mit der „Berlitz Bildungs-Stiftung für Kinder“ unterstützt das Unternehmen Bildungsprojekte in Afrika und Rumänien.