

Facility Services-Dienstleistungsvertrag

„Von der Erstellung bis zur Überwachung“

Allgemeine Hinweise:

Aufgrund der heutigen Anforderungen an Facility Services-Dienstleistungen werden detaillierte Dienstleistungsverträge immer wichtiger. Zudem wächst die Forderung nach eindeutig festgelegten Prozessabläufen um die so notwendige Transparenz zu erhalten. Aber zunehmend auch mehr die Forderung nach einer rechtssicheren Dokumentation.

Allein schon die Zeit, welche zwischen Auftraggeber (AG) und dem Auftragnehmer (AN) aufgewandt wird, um Differenzen über den Leistungsumfang, der Leistungserbringung und der Qualität geführt werden, ist schon Grund genug einen eindeutigen Facility Services-Dienstleistungsvertrag zu erstellen. Denn es gibt nichts schlimmeres, wenn Unstimmigkeiten bezüglich der Leistungserbringung entstehen und womöglich sich über einen längeren Zeitraum hinziehen oder gar komplett eskalieren.

Die häufigsten Probleme hierbei sind:

- unklare Leistungsbeschreibung
- nicht ausreichende fachliche Qualifikation
- unzureichende Sicherstellung von Personal bei Ausfällen oder Engpässen
- unzureichende Kommunikation und vernachlässigte Dokumentation
- schleppende Mängelbeseitigung
- mangelhafte Vorbereitung auf Koordinierungsgespräche (Jour fix-Termin)
- mangelnde Bereitschaft für Mehrleistungen
- Unklarheiten und Missachtung über gesetzlicher Pflichten (Betreiberverantwortung)
- ungeordneter Rückzug bei Auftragsende

Vor genannte Punkte können sehr wohl auch im Innerverhältnis zur Objektbewirtschaftung auftreten und auch hier zu erheblichen Differenzen führen.

Ein prozessorientierter FS-Dienstleistungsvertrag schafft die Transparenz, wodurch Kontrollleistungen erheblich reduziert werden können. Dies bringt auch mehr Rechtssicherheit in der Abwicklung und Dokumentation. Darüber hinaus lassen sich Arbeitsabläufe ableiten, welche bei Personalausfall für Sicherheit und Zeitersparnis sorgen.

Die Zielsetzung sollte sein, dass alle Leistungspositionen und Prozesse detailliert aufgenommen werden. Hierzu dient das Nutzerprofil, welches als Grundlage für ein detailliertes Pflichtenheft dient und nicht nur als Bestellgrundlage sondern auch zur Kalkulation herangezogen werden kann.

Wenn somit bedarfs- und nutzergerecht auf die Bedürfnisse und Rahmenbedingungen eingegangen und diese prozessrelevant festgeschrieben werden, so ist der erste Schritt zu einer reibungslosen Objektbewirtschaftung oder Dienstleistungserbringung getan.

Denn: Ein zufriedener Kunde ist ein guter Kunde!

Seminarziel:

Grundlagen zur Erstellung eines prozessorientierten Dienstleistungsvertrages mit dem Augenmerk auf relevante Prozesse und deren Darstellung im Vertrag. Darüber hinaus zeigen wir Ihnen auf, welche Standards und Strukturen zur Anwendung kommen sollten. Des Weiteren erfahren Sie worauf man bei Kundenpräsentationen achten sollte und wie man zielführend ein Vergabegespräch führt. Aber auch wie man am wirkungsvollsten ein Kontrollsystem zur Leistungskontrolle aufbaut und was wie zu dokumentieren ist.

Zielgruppe:

Ausgerichtet ist dieses Seminar für alle tätigen Personen in der Objektbewirtschaftung, Welche mit Dienstleistungsverträgen in Berührung kommen. Im Besonderen für diejenigen, welche bei der Vergabe von Dienstleistungen mitwirken oder gar eine Ausschreibung erstellen sollen. Aber auch für alle involvierten Personen in den Bereichen Kalkulation, Leistungsbewertung und Qualitätskontrolle. Oder kaufmännische Mitarbeiter*innen, die beabsichtigen in einem der vorgenannten Bereiche einzusteigen.

Lerninhalte:

Grundlagen zur Datenerfassung

- Bedarfsanalyse (relevante Prozesse)
- Nutzerprofil
- Pflichtenheft / Leistungsverzeichnis

Standards und Strukturen festlegen

- Kalkulationsgrundlagen
- Form, Inhalt und Umfang des Dienstleistungsvertrages.
- Kundenpräsentation (Kriterien zur Bewertung)

Planungsmerkmale

- Synergien einbinden
- Erkenntnisse aus abgewickelten Aufträgen berücksichtigen
- Nachkalkulationsergebnisse berücksichtigen und begründen
- Störfälle und Auftragsbehinderungen berücksichtigen
- Spezielle Kundenwünsche berücksichtigen
- Einbindung von Fremdleistungen abwägen
- Rechtliche Anforderungen definieren

- Dokumentationspflicht berücksichtigen
- Qualitätsmerkmale unter Berücksichtigung des Nutzerverhaltens abklären
- Mitarbeiterqualifikation festlegen
- Informationswesen berücksichtigen
- Kosten für Auftragsende einrechnen

Qualitätskontrolle

- Nachweisführung
- Dokumentationspflichten
- Koordinierungsgespräche (Jour fix-Termine)

Seminarumfang

- 1 Tag
- Gesamtumfang 8 Stunden

Seminarzeiten

- 09.00 - 16.30 Uhr

Lehrgangsunterlagen

- Unterrichtsmaterial als Nachschlagewerk (digital)

Preis

- 395,- € zzgl. MwSt.
- **Inhouse-Seminar auf Anfrage**

Ansprechpartner: Klaus Neugebauer

Tel. 06322-988 52 72

E-Mail: kn-marketing@t-online.de

Weitere Informationen: <http://www.kn-facility-management.de/tagesseminare>

Anmeldung: <https://www.kn-facility-management.de/tagesseminare/anmeldung>