

# Service-Manager (FA)

Weiterqualifizierung für Geprüfte Objektleiter/innen (FA/BIV)

- Zugangsvoraussetzung: Abschluss als Geprüfte/r Objektleiter/in (FA) oder vergleichbare Qualifikation
- Ziel der Qualifizierung: **Der Service-Manager (FA) ist der qualifizierte Ansprechpartner für den Kunden in verschiedenen Servicebereichen des Gebäudedienstleisters und unterstützt aktiv die internen Betriebsabläufe.**  
Der Service-Manager (FA) bemißt die Aufträge und disponiert die einzelnen Objekte. Dazu besitzt er fundiertes und aktuelles Know-how im Hinblick auf Reinigungs- und Verfahrenstechnik und fortgeschrittene Kenntnisse des Personalmanagements und der Kommunikation. Er ist fit in Kommunikationstechniken, Qualitätssicherung und modernen Auftragsformen.  
Er ist in der Lage, die Serviceangebote des Unternehmens auch durch Akquise beim Kunden und am Markt zu vertreten, Angebote mitzuerstellen, Qualitätssysteme zu erläutern sowie die Leistungsqualität zu sichern und zu überwachen. Er erkennt Ablaufschwierigkeiten in der Ursache und kann diese aufgrund einer Fehleranalyse auch über das Qualitätsmanagement bewältigen. Auch in sensiblen Situationen ist er geübt in Verhandlungstechnik und Reklamationsbearbeitung.
- Verfügbarkeit 2022: **ab 08. März 2022 in Stuttgart: frei** -> [Jetzt online buchen](#)
- Teilnahmebedingungen: Besond. Teilnahmebedingungen für Lehrgänge mit mehr als 5 Unterrichtstagen, s.S. 4
- Unterrichtsform: 4x 2 Tage Montag / Dienstag, jeweils 9:00 bis ca. 16:30 Uhr
- Termine:
- |          |                          |
|----------|--------------------------|
| Modul 1: | <b>08./09. März 2022</b> |
| Modul 2: | <b>14./15. März 2022</b> |
| Modul 3: | <b>21./22. März 2022</b> |
| Modul 4: | <b>28./29. März 2022</b> |
- Veranstaltungsort: Businesspark, Zettachring 8A, 70567 Stuttgart
- Referenten
- |             |  |
|-------------|--|
| Modul 1:    | Victoria Elwing, Rechtsanwältin, stv. GF/Landesinnung Gebäudereiniger-Hwk. BaWü. |
| Modul 2:    | Eva Wieprecht, Dipl.-Kffr., zert. Business Coach                                 |
| Module 3+4: | FIGR GmbH, Gebäudereinigermeister, staatl. gepr. Reinigungs- u. Hygienetechniker |

Innungsakkreditierter Abschluss



Die erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten der Fachausbildung werden mit einer innungsakkreditierten Prüfung abgeschlossen. Das erreichte Zertifikat „**Service-Manager (FA)**“ der Fachakademie für Gebäudemanagement und Dienstleistungen e.V. (FA) besitzt bundesweit eine hohe Akzeptanz. Zusätzlich ist der Abschluss ausdrücklich akkreditiert von der Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks Baden-Württemberg und dem Landesinnungsverband Nordrhein-Westfalen des Gebäudereiniger-Handwerks.

AGG-Fachkundenachweis Mit dem Bestehen der Prüfung erhalten die Absolvent/inn/en auch den **Nachweis der nötigen rechtlichen Fachkunde, um im eigenen Betrieb die AGG-Schulungen der Mitarbeiter/innen durchführen zu dürfen**, sowie Muster-Unterrichtsmaterial dafür.



Anerkanntes Weiterbildung (8 LE) im Sinne des Qualitätsverbunds Gebäudedienste

Lehrgangsinhalte:

## Modul 1 **Arbeitsrecht im Gebäudereiniger-Handwerk**

Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, inklusive AGG-Multiplikatoren-schulung | Beschäftigungsformen | Tarife und andere rechtliche Vorgaben | Dokumentations- und Aufbewahrungspflichten, Meldeverfahren | Berechnungen nach den Tarifverträgen | Problemlösung im Personalmanagement | Direktionsrecht, Reaktion auf Leistungsstörungen | Mitarbeitergespräche | Rückkehrgespräche nach Krankheit | richtig abmahnen | Beendigung des Arbeitsverhältnisses | Kündigung, Aufhebungsvereinbarung | Abfindung | Betriebsübergang | Sozialauswahl | Zeugnis | ArbG-Verfahren

## Modul 2 **Führung und Kommunikation**

Führung - Aufgaben, Rollen und Strategien und praktische Fallbeispiele | Mitarbeiter-motivation - Lösungsansätze zur Förderung der Leistung | Konflikt und Konflikt-älösung - Konflikttheorien, Eskalation, Konfliktlösungsmethoden - anhand konkreter Beispiele aus dem Arbeitsalltag wird der erfolgreiche Umgang damit eingeübt | Professionelle Kundenkommunikation und Beschwerdemanagement - aktives Beschwerdemanagement, Hilfsmittel für Aufnahme und Erfassung von Beschwerden | Schulung des Auftretens gegenüber Kunden | Verhandlungstechnik, Vorbereitung einer Verhandlung, Ziele, Aufgaben, Win-Win-Strategien, Ergebnisse zusammenfassen und bewerten, Üben von partnerorientierten Gesprächsführungstechniken und Anwendung in konkreten Verhandlungssituationen | Selbstmanagement

## Modul 3 **Update zur Reinigungstechnik | Auftragsbearbeitung und Kalkulation | Qualitätssicherung Objektübernahme**

Innovationen in der Reinigungstechnik (innovative Behandlungsmittel, Maschinen, Geräte und Utensilien), moderne, neuartige Fußbodenbeläge und deren Reinigung | Oberflächenveränderungen und deren Vermeidung | Auftragsbearbeitung und Kalkulation | Richtlinie für Vergabe und Abrechnung | Preisermittlung | Auftragskalkulation | Ermittlung von Richtleistungen für die Unterhaltsreinigung | Berechnung des Stundenverrechnungssatzes | Lohn- und Personalkosten | Leistungsbeschreibung, Leistungsverzeichnisse | Qualitätssicherung in der Gebäudereinigung | Objektübernahmeprotokoll

## Modul 4 **Objektorganisation | Arbeitssicherheit**

Organisation der Reinigung | Fallbeispiel / Gruppenarbeit: Erstellung eines Reinigungskonzepts für ein Musterobjekt | Objektanalyse | Objekteinrichtung | Personalbemessung | Reviereinteilung | Formularwesen | Arbeitssicherheit | Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung für die Gebäudereinigung | Aufsichts- und Kontrollpflichten

Abnahme der schriftlichen Abschlussprüfung

Kosten:

1.932 € zzgl. gesetzl. USt.

Um 25 % ermäßigter Mitgliederpreis: 1.449 € zzgl. gesetzl. USt.

Der Preis beinhaltet Lehrgangsunterlagen, Tagungsgetränke und Mittagessen.

# Anmeldung

zum Lehrgang **Service-Manager (FA)**  
ab 8. März 2022 in Stuttgart

Hiermit melde ich mich selber / unsere/n unten genannte/n Mitarbeiter/in verbindlich unter Anerkennung der umseitig abgedruckten „Besonderen Teilnahmebedingungen für FA-Lehrgänge mit mehr als 5 Unterrichtstagen“ und unter Anerkennung der Datenschutzerklärung auf [www.fachakademie.de](http://www.fachakademie.de) Lehrgang „Service-Manager (FA)“ als Teilnehmer/in an. Der Rechnungsbetrag wird nach Rechnungsstellung fristgemäß und vor Lehrgangsbeginn auf das Konto IBAN: DE86 6008 0000 0184 3291 00 der Fachakademie für Gebäudemanagement und Dienstleistungen e.V. (FA) bei der Commerzbank AG (BIC: DRESDEFF600) einbezahlt.

## Teilnehmer/in

Vorname, Name: \_\_\_\_\_

Geburtsort, -datum: \_\_\_\_\_

Mobil-Tel. (Speicherung nur bis Kursende): \_\_\_\_\_

E-Mail (Speicherung nur bis Kursende): \_\_\_\_\_

Privatanschrift:  
(nur bei Selbstzahlenden) \_\_\_\_\_

**Arbeitgeber** (Firmenname inkl. Rechtsform und mit vollständiger Anschrift, Tel., E-Mail, bzw. leserlicher Stempel):



\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ist in Trägerorganisation: \_\_\_\_\_

Rechnungsempfänger:  Teilnehmer/in  
 Arbeitgeber\* (dann zusätzlich Stempel und Unterschrift des Arbeitgebers!)

\_\_\_\_\_  
(Datum, Unterschrift des Teilnehmers / der Teilnehmerin)

\_\_\_\_\_  
\*Falls Arbeitgeber der Rechnungsempfänger und Vertragspartner ist:  
(Datum, rechtsgültige Unterschrift und Stempel des Arbeitgebers)

**Anmeldung:** Die Anmeldungen für Veranstaltungen in Nordrhein-Westfalen sind an die FA-Geschäftsstelle in Köln, für Veranstaltungen in Dresden an die FA-Geschäftsstelle in Dresden, für Veranstaltungen in Schleswig-Holstein an die FA-Geschäftsstelle in Kiel und für alle übrigen Veranstaltungen an die FA-Hauptgeschäftsstelle in Stuttgart zu richten, um Verzögerungen durch die interne Weiterleitung zu vermeiden. Die Anmeldungen werden mit dem Eingang bei der Fachakademie verbindlich. Mit der Anmeldung erkennen der/die Anmeldende und der/die angemeldete Teilnehmer/in die Teilnahmebedingungen an. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs bei der zuständigen Geschäftsstelle berücksichtigt. Die Fachakademie für Gebäudemanagement und Dienstleistungen e.V. (FA) bestätigt in der Regel umgehend den Eingang der Anmeldung. Mit Zugang der schriftlichen Bestätigung des Seminarplatzes kommt der Vertrag zustande.

**Zahlungsbedingungen:** Die Gebühr für die Veranstaltung ist spätestens bis zu dem in der Rechnung genannten Termin zu bezahlen. (In der Regel 30 Tage vor Veranstaltungstermin)

**Gebührenermäßigung:** Den ordentlichen Mitgliedern (die Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks Baden-Württemberg, der Fachverband Gebäudedienste Baden-Württemberg e.V., die FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH, die Gebäudereinigerinnung Chemnitz/Dresden im Freistaat Sachsen, die Landesinnung Nord des Gebäudereiniger-Handwerks, der Landesinnungsverband Nordrhein-Westfalen des Gebäudereiniger-Handwerks und der Qualitätsverbund Gebäudedienste FACHFORUM e.V.) und diesen angeschlossenen Mitgliedern, Betrieben und deren Mitarbeitenden wird eine 25-prozentige Ermäßigung auf die Seminarkosten mit Ausnahme der ggf. erhobenen Tagungspauschale oder Prüfgebühren gewährt. Bei mehreren Teilnehmern je entsendenden Betrieb sind teilweise weitere Reduzierungen nach Vereinbarung möglich. Ausgenommen von dieser generellen Gebührenermäßigung sind die Vorbereitungslehrgänge für staatliche Prüfungen, praktische Übungskurse und Sachkundelehrgänge.

**Rücktritt und Kündigung:** Bis 6 Wochen vor Lehrgangsbeginn stornieren wir Ihre Anmeldung kostenlos. Bis zu 4 Wochen vor Beginn des Lehrgangs können Sie gegen eine Stornogebühr von 300 € zzgl. gesetzl. USt stornieren. Erfolgt Ihre Absage später als 4 Wochen vor Lehrgangsbeginn, erheben wir 50 % der Lehrgangsgebühren, mindestens jedoch 500 € zzgl. gesetzl. USt als Stornogebühr. Bei einem Rücktritt später als 4 Werktage vor Lehrgangsbeginn sind die Lehrgangsgebühren, Tagungspauschalen etc. in voller Höhe zu bezahlen. Die Stornoerklärung bedarf der Textform!

**Ummeldung:** Bei Verhinderung der Teilnahme der angemeldeten Person ist die Übertragung der Teilnahmeberechtigung auf eine andere Person desselben anmeldenden Unternehmens möglich, sofern der Fachakademie Name, Anschrift und Telefon- und E-Mail des/der neuen Teilnehmers/in rechtzeitig vor Lehrgangsbeginn in Textform mitgeteilt werden. Kostenschuldner/in bleibt in diesem Fall jedoch der/die bisherige Vertragspartner/in.

Ist der/die Anmeldende kein Unternehmen, sondern ein/e Verbraucher/in (Privatanmeldung), so ist die Übertragung der Teilnahmeberechtigung auf eine andere Person möglich, sofern der Fachakademie Name, Anschrift und Telefon- und E-Mail des/der neuen Teilnehmers/in rechtzeitig vor Lehrgangsbeginn in Textform mitgeteilt werden. Kostenschuldner/in bleibt jedoch auch in diesem Fall der/die bisherige Vertragspartner/in.

**Absage von Lehrgängen:** Wir bitten um Verständnis, dass wir uns die Absage von Lehrgängen, z.B. bei Ausfall eines Referenten oder zu geringer Teilnehmerzahl, vorbehalten müssen. In jedem Fall sind wir bemüht, Ihnen Absagen oder notwendige Änderungen des Programms so rechtzeitig wie möglich mitzuteilen. Müssen wir einen Lehrgang absagen, erstattetet wir umgehend die bezahlte Teilnehmergebühr. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, außer wenn diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen der Fachakademie beruhen.

**Begleitende Arbeitsunterlagen/Urheberrechte:** Zu allen Lehrgängen geben wir im Unterricht begleitende Arbeitsunterlagen aus. In den Vorbereitungslehrgängen werden jedoch zusätzlich weitere Lehrmaterialien empfohlen, die nicht in der Lehrgangsgebühr mitenthalten sind. Die ausgegebenen Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht - auch nicht auszugsweise - ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung des Referenten und der Fachakademie vervielfältigt oder an Dritte weitergegeben werden. In allen Schulungsstätten der Fachakademie ist das Fotografieren, das akustische Aufnahmen oder das Mitfilmen von Unterricht grundsätzlich untersagt. Zuwiderhandlungen können unter anderem mit Sicherstellung des Geräts und sofortigem Ausschluss vom Unterricht geahndet werden.

**Haftung:** Die Fachakademie haftet weder für mittelbare noch unmittelbare Schäden, die keine Personenschäden sind, außer wenn diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

**Teilnahmebescheinigung:** Über Ihre Teilnahme stellen wir Ihnen auf Wunsch eine Teilnahmebescheinigung aus.

**Gerichtsstand:** Der Gerichtsstand, außer für Verbraucher, ist Stuttgart. Die Fachakademie ist grundsätzlich nicht bereit und verpflichtet, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

**Nebenabreden:** Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

[www.fachakademie.de](http://www.fachakademie.de)

Fachakademie für Gebäudemanagement und Dienstleistungen e.V. (FA)

Die FA ist eine Einrichtung in Trägerschaft folgender Institutionen:

Fachverband Gebäudedienste Baden-Württemberg e.V., Stuttgart Telefon: 0711-72 60 668

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH, Metzingen

Gebäudereinigerinnung Chemnitz/Dresden im Freistaat Sachsen, Dresden

Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks Baden-Württemberg, Stuttgart

Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks Nord (Schleswig-Holstein), Kiel

Landesinnungsverband Nordrhein-Westfalen des Gebäudereiniger-Handwerks, Köln

[www.fachforum-gebuededienste.de](http://www.fachforum-gebuededienste.de), Stuttgart

Businesspark · Zettachring 8A · 70567 Stuttgart

Fax: 0711-72 85 636

[www.fachakademie.de](http://www.fachakademie.de)

Vors.: Günter Bogenrieder

USt ID.:

Bankverbindung:

Commerzbank AG

info@fachakademie.de

AG Stuttgart VR5520

DE 170479221

DE86 6008 0000 0184 3291 00

BIC: DRESDEF600