

Tassos Kalinderis dag är händelserik. Han hinna göra många besök och tala med kunder och med städare som finns på plats, alltid med ett skämt och ett skratt i beredskap. Samtidigt informerar han, tar beslut och löser problem av mycket varierande slag. Det gör han också hela tiden under bilresorna mellan kunderna, telefonen ringer oavbrutet.

EN ARBETSLEDARES DAG

Rengöring & Hygien har "skuggat" en arbetsledare på ett städbolag en helt vanlig arbetsdag. Den som blev utsatt för detta är Tassos Kalinderis som är driftschef på *Itri Städ* men också arbetsledare på större objekt.

07.00 START MED MORGONMÖTE

Tassos är på plats och håller på att ordna med sin arbetsbil på baksidan av huset i Kista där *Itri Städ* just flyttat in i nya fräscha lokaler.

– Vi brukar träffas, vi tre arbetsledare på *Itri* på morgonen och ta en kopp kaffe vid sjutiden, berättar Tassos. Men allt arbete är redan planerat dagen före. Idag gick det snabbt, en hade bråttom ut på jobb och en är sjuk.

Tassos ägnar nu själv en stund åt de *ID 06-kort* han ska ta fram åt all personal och som ligger framlagda på bordet. Men snart är det dags att åka iväg på dagens första besök hos en kund.

07.30 KUNDBESÖK OCH PROBLEMLÖSNING

Tassos åker från kontoret i Kista in mot city. Det första målet är *Skypes* kontor i gamla *Münchenbryggeriet*.

– Det är ett nytt jobb för oss, berättar han. Vi har bara haft det i tre veckor, så vi provar oss fram lite.

Tassos ringer gruppleddaren som jobbar heltid på Skype och aviserar sin ankomst:

– Jag är på väg till dig.

Ett problem måste lösas. En av städarna hinna inte riktigt med sitt område.

Men under bilfärden dyker nya frågor upp som Tassos måste ta itu med. Först kommer ett samtal om att städare som

skulle kört golvvård på ett objekt kvällen innan inte gjort det eftersom de inte kommit in. Tassos svar blir att de får göra det idag istället och så blir det lite samtal fram och tillbaka för att kolla med kunden vilka tider som passar och instruera städarna om när de ska vara på plats. Med resultat att alla blir nöjda.

– Jag tycker om det här, förklarar Tassos, att vara ute och att det händer något. Och att lösa problem. Det kan vara lite stressigt men det är okej. Just nu är en arbetsledare sjuk så om det händer något på fältet med hans kunder får jag ta det också.

– Totalt har vi en väldigt låg sjukskrivningsnivå, fortsätter han. Jag har jobbat på företag där den varit sju–åtta–nio procent. Det som sänker sjukskrivningstalet är relationen med personalen, med städarna. Jag försöker

att få dem att känna att det är de som är mina chefer, nästan. Och så gäller det att planera framåt, då blir det mycket mindre stress.

Vårt samtal avbryts återigen av att Tassos telefon ringer. Han ordnar effektivt upp det som behövs, ringer städare, ringer kunden, skämtar och är glad, kommer överens om tider och bokar in till allas belåtenhet.

Väl framme på Skype går Tassos sin vanliga runda, som har gör vid alla kundbesök. Först tittar han hur det ser ut i städrummet.

– Det är mycket viktigt att det är rent där, säger han.

Så tittar han på toaletterna, stryker med fingret över en list, en hylla, en lampa och kanske över en brandsläckare.

– Här är det Bolongolv i en del av lokalen, kommenterar Tassos, de är inte



Dagens första kundbesök blir hos Skype där *Itri* sedan tre veckor har hand om städningen. Här ska Tassos tala med städarna om problemet att en av dem inte riktigt hinna med sitt område.

"JAG FÖRSÖKER FÅ STÄDARNA ATT KÄNNA ATT DET ÄR DE SOM ÄR MINA CHEFER, NÄSTAN."



Tassos lånar ett mötesrum på Skype och samlar snabbt hela gruppen av städare så att de i lugn och ro kan tala om alla frågor de behöver.

På vägen ut från Skype möter Tassos sin kundkontakt som försäkrar att Itri Städs insatser är till full belåtenhet. Minst sagt.

Projectplace är en nygammal kund. Dem vill Tassos tala med bland annat därför att det varit svårt att få elanslutning till stämpellockan i städrummet.

Glada miner blir det för det mesta vid Tassos besök, både från hans sida och från kundernas och städarnas – även när han kommer med kritik. Här träffar Tassos städaren på Svensk Byggtjänst i Bilpalatset, Fani Tatizikidou.

så roliga att städa men de är ju trendiga. Om det kommer något klet på dem fastnar det i ojämnheter.

Tassos lånar ett mötesrum och samlar snabbt hela gruppen av städare. Han beslutar att städaren som inte hinner med får en halvtimme till. Samtidigt förtydligar han att det är så långt han kan gå, för den halvtimmen betalar inte kunden för, ännu.

Tassos skämtar, skapar god stämning och talar samtidigt om städmaterial, förklarar skillnader mellan olika produkter och så är mötet slut. Han avslutar med:

– Kan ni komma till kontoret klockan tio på fredag? Vi har en del att gå igenom och papper som ni också behöver skriva under.

Så går han snabbt ut för att åka vidare men på vägen ut möter han kunden, det vill säga Coors ansvariga här. Det är hon som är Itris kontaktperson eftersom Coor sköter många tjänster åt Skype. Kommentarer kunde inte vara mer positiva:
– Jag tycker det funkar jättebra med den dagliga städningen. De är jättegulliga också.

09.00 NÄSTA KUNDBESÖK OCH MÅNGA TELEFONSAMTAL

Tassos åker från Skype. Naturligtvis kommer omedelbart ett samtal, denna gång från en städare.

– Vilken dammsugare? säger Tassos. Det ska var vanliga dammsugare på trägolv och sedan mopp. Och så följer en lång instruktion om vilka moppar som ska användas och i vilka sammanhang.

Nytt samtal. Snabba frågor, besked och beslut:

– Varför?
– Fixa!

Tassos anländer till Projectplace på Klarabergsgatan i Stockholm. Han startar med den vanliga rundan: städ- rum, toaletter, misstänkta ytor, kök. Så ringer han städaren:

– Det finns kaffebläckor under en bänk under mikrovågsugnen.

– Jag har varit städare själv, kommenterar Tassos, så jag vet vad det är risk att en städare missar och var jag ska titta.

– Projectplace har vi städad åt under ett antal år, fortsätter han. Sedan tog de ett billigare alternativ men nu är de tillbaka. Anledningen till att jag tittar in till dem just idag är att vi har haft svårt att få el till vår stämpelklocka i städrummet.

09.30 KUNDBESÖK OCH UNDERSÖKNING AV KOMBIMASKIN

Dags att åka vidare till nästa kund. Nya telefonsamtal kommer. Snabba besked:
– Jag fixar det!

Vilket leder till nya samtal.

Så är Tassos framme vid Bilpalatset, ett stort kontorshus vid Sankt Eriksgatan som ägs av Humlegården, en stor kund till Itri Städ. Hit åker han eftersom en städare hört av sig om att en kombi-maskin inte fungerar bra.

Tassos undersöker maskinen och kommer fram till att den ena basen för rondellerna blivit skadad och inte håller fast sin rondell ordentligt. Det blir ett nytt samtal för att fixa den saken.

Så går Tassos upp till Svensk Byggtjänsts kontor högst upp i huset. Tassos gör sin vanliga kontrollrunda och Fani Tatizikidou som städar här frågar:
– Är allt okej?

– Nästan, svarar Tassos vänligt. Här var det lite damm.

10.30 STÄNDIGA KUND- OCH MEDARBETARSAMTAL I BILEN

Tassos lämnar Bilpalatset och inriktar sig på nästa besök. Det första telefonsamtalet när han sätter sig i bilen är en kund som vill ha pris på nollställning av ett objekt på 10000 kvadratmeter. Tassos ber att få återkomma, för att svara behöver han titta på ritningarna. Så den frågan får ingå bland dagens uppföljningsarbete på kontoret senare på dagen då han också följer upp alla dagens besök och de frågor som uppstått. Vid besöken noterar han löpande via mobilen i systemet Myscore och då och då kompletterar han informationen med att ta en bild.



Toaletterna hör till det som Tassos alltid granskar vid sina kundbesök.



Två gånger under dagen behövde Tassos lösa problem med kombimaskiner. I det här fallet var det rondellhållaren som hade blivit skadad och inte fungerade som den skulle.



Städrummet är det allra första Tassos tittar på när han kommer på besök.



Tassos stannar till på Vasagatan för ett snabbbesök där han tittar hur det ser ut i ett soprum, som en extraservice åt fastighetsägaren.

Från städaren på ATA i Rotebro har Tassos fått samtal om att kombimaskinen inte fungerar riktigt som den ska.

Innan Tassos lämnar Microsoft efter sitt kundbesök där blir det en social paus på parkeringsplatsen med medarbetarna som är på väg hem.

anordningar med mera. Här städar Itri bland annat ett stort lager för sådant material.

Tassos undersöker kombimaskinen och upptäcker snabbt felet, rondellerna är felvända. Det var därför maskinen inte städade rent.

– De har fått en ny typ av rondeller till den, förklarar Tassos.

13.30 ÄNNU ETT KUNDBESÖK

Tassos åker från ATA till Microsoft i Kista. Här gör han sin vanliga kontroll och träffar städaren och ytterligare en Itri-medarbetare som inte städar utan arbetar med fastighetsservice.

– Mitt jobb är att gå runt och se till att allting är i god ordning, förklarar hon.

14.15 TILLBAKA TILL KONTORET

Tassos är klar på Microsoft och därmed med dagens kundbesök.

– Jag brukar titta in en gång i veckan hos större kunder, förklarar han. De måste känna att vi bryr oss, det ska både vara roligt att träffas och de ska få information. Gentemot städarna måste man påpeka brister, men göra det på ett positivt sätt. Jag har ju själv varit städare, jag vet att det kan vara svårt att hinna allt.

– Jag talar aldrig om i förväg när jag

ska komma, fortsätter Tassos, det är bättre om alla känner att ”Tassos kan komma när som helst”.

Nu vänder Tassos tillbaka till kontoret.

14.45 PLANERING OCH UPPFÖLJNING

Tassos är på plats framför pappershögarna och datorn med telefonen i ett fast grepp. Nu är det dags för uppföljning av dagen, planering inför morgondagen, inbokning av städare och möten fram till 16-tiden då Tassos kan gå hem efter en händelserik dag med många glada och trevliga möten och mycket problemlösning. ■



Hela tiden ringer Tassos telefon. Det är många olika frågor som ställs, både från kunder och medarbetare, och de flesta löser han snabbt men en del kräver fortsatt arbete på kontoret.



Tassos noterar allt viktigt via mobilen i systemet Myscore och då och då kompletterar han informationen med att ta en bild.

HUR REKRYTERAS ARBETSLEDARE?

Arbetsledarrollen ställer stora krav på person och det ur många olika aspekter. Vi ställde frågan om hur man rekryterar arbetsledare till tre företagsledare inom städbranschen. Vi frågade hur man rekryterar, varför man gör så och vad som är viktigt vid rekryteringen.

LARS THOMSSON, STÄDSPECIALISTEN, VISBY:

– Vi har inte rekryterat externt utan det har alltid blivit genom avancemang. Städbranschen är så speciell. Den som ska bli arbetsledare behöver känna företaget väl. För oss har rekryteringen av arbetsledare gått väldigt bra, vi känner dem som vi rekryterar och vet redan före rekryteringen vilka kvalifikationer de har.

MARIA HOLMBERG, UMIREN, UMEÅ:

– Vi har aldrig annonserat efter arbetsledare, utan vi har fått spontanansökningar från andra företag. Vi har också ibland rekryterat internt. Arbetsledarens roll är viktig, det är företagets förlängda arm i verksamheten. Kunskaper om branschen är viktiga, men det allra viktigaste är arbetsledarens förmåga att på ett bra sätt bemöta kunder och personal.

IBO BAKER, DROTT & Co FÖRETAGSSERVICE, STOCKHOLM:

– Vi rekryterar via annonser eller via arbetsförmedlingen. Vi har också ett par arbetsledare som rekryterats internt. Men alla kan inte bli arbetsledare, därför rekryterar vi också externt. Vi får många ansökningar och vi är noga vid rekrytering av arbetsledare, eftersom det är en mycket central funktion.



Det bästa har nu blivit ännu bättre



Vileda Professional är med och leder utvecklingen, vi satsar på innovationer.

Nya Swep MicroPlus - rengör mer, bättre och lättare

- Rengör mer: 40 % större yta med en mopp
- Rengör bättre: 30 % bättre rengörande effekt
- Lättare: 10 % lägre friktion

Swep familjen växer och blir ännu starkare

Swep MicroCombi - två funktioner i en och samma mopp. Garnet plockar upp den lösa smutsen och luggen rengör på djupet.

Tack vare MicroCombi så växer även vår Svanen-familj.

Du vet väl att Swep Duo minimera dina tvätt- och hanteringskostnader?

Mindre moppar att bära, färre moppbyten och mer än 30 % inbesparing på tvätt och transport.



Helping you make a difference.

Besök oss på www.vileda-professional.se