

rationelle hauswirtschaft

# rhww

## management

# 8

August 2012  
49. Jahrgang

[www.rhw-management.de](http://www.rhw-management.de)

Das Fachmagazin für Führungskräfte in der Hauswirtschaft



▶ **Salalinda**  
**Privates**  
**Housekeeping**



▶ **Bad Bedereska**  
**Ökologisches**  
**Tagungshaus**



**Gemeinschaftsverpflegung**  
**Die neue DIN 10506**  
**im Detail**





Das Team von Salalinda

# Exklusives Housekeeping für das eigene Zuhause

**Das Zuhause ihrer Kunden in eine Wohlfühloase zu verwandeln, ist der Anspruch von Elizabeth Hernandez-Polledo. Die gebürtige Kubanerin hat selbst lange als Hausdame in Fünf-Sterne-Hotels gearbeitet und bietet nun mit ihrer Firma Salalinda exklusives Housekeeping für Hamburger Privathaushalte an.**

„Salalinda“ kommt aus dem Spanischen und heißt übersetzt „Schöne Räume“. „Den Namen haben wir ausgewählt, weil er eine so schöne, positive Melodie hat und an meine Herkunft erinnert“, berichtet Elizabeth Hernandez-Polledo. Die Gestaltung schöner Räume ist ihre Profession und deshalb bezeichnet sie ihr Unternehmen auch als Housekeeping-Agentur und nicht als Reinigungsfirma.

Das Housekeeping hat die Unternehmerin selbst von Grund auf gelernt. Am Anfang stand 1997 ihre Ausbildung zur Hotelfachfrau in einem Hamburger Familien-

betrieb mit 50 Betten. In ihrer Ausbildungsklasse war sie die einzige Ausländerin und auch die Älteste, außerdem hatte sie mit Sprachproblemen zu kämpfen, denn sie war erst kurz zuvor von Kuba nach Deutschland übergesiedelt. Doch sie hat sich durchgebissen und ihren Abschluss geschafft.

„Meine erste Abteilung, die ich in der Ausbildung durchlaufen habe, war das Housekeeping. Die praktische Arbeit hat mir gut gefallen, die Hausdame hat mich auch sehr unterstützt.“

## Einblick in viele große Häuser

Schnell war ihr klar, dass dies die richtige Abteilung für sie ist und dass man auf diesem Gebiet auch rasch Karriere machen kann. 13 Jahre arbeitete sie dann im Housekeeping in verschiedenen Hotels wie Marriott, Grand Elysée oder Lindner auf Sylt. Zunächst eingestiegen als Hausdamenassistentin arbeitete sie sich zur Chefhausdame hoch, und am Ende hat sie neu eröffnete Hotels beim Aufbau der Housekeeping-Abteilung unterstützt.

Ein kurzes Gastspiel gab sie während dieser Zeit auch als Hausdame auf einem Kreuzfahrtschiff. Dieser Einsatz ging allerdings früher als gedacht zu Ende, als das Schiff einen Eisberg bei Spitzbergen rammte. Die 700 Passagiere wurden evakuiert, aber die Besatzung musste auf dem havarierten Schiff ausharren und wurde ganz langsam wieder zurück in den Heimathafen geschleppt.







Wäschepflege sowie Unterstützung bei Veranstaltungen werden von den Kunden oft nachgefragt

„Kreuzfahrtschiffe sind eine Welt für sich, hier geht es sehr hierarchisch, ja fast militärisch zu, das hat mir nicht so gut gefallen. Trotzdem lernt man viel und es war eine gute Erfahrung für mich.“

### Zimmerreinigung im Akkord

Nicht nur auf dem Schiff, sondern auch im Fünf-Sterne-Hotel ist das Housekeeping ein Knochenjob. Häufig wird nicht mit eigenen Zimmermädchen gearbeitet, sondern die Abteilung wird komplett outgesourct. Zwar wird in den luxuriösen Häusern ein sehr hoher Reinigungsstandard erwartet, die Zimmermädchen arbeiten jedoch im Akkord und in besonders krassen Fällen sogar für einen Verdienst von zwei bis drei Euro die Stunde. Doch langsam beginnt sich in der Branche etwas zu verändern, und es gibt mittlerweile einige Hotels, die wieder auf eigene Zimmermädchen umgestellt haben.

Während ihrer Zeit als Hausdame trug sich Elizabeth Hernandez-Polledo schon länger mit dem Gedanken, sich selbstständig zu machen. „Und es sollte natürlich ein Bereich sein, den ich beherrsche, da lag Housekeeping nahe und warum sollte das nicht

auch im privaten Haushalt funktionieren?“ Die Gründung ihrer Firma Salalinda erfolgte im Dezember 2010. Unterstützt in der Startphase wurde die Unternehmerin von ihrem Ehemann Ralf Niemzig, der bis heute für das Marketing und die Büroarbeiten zuständig ist.

„Die Idee ist, mehr Service, mehr Luxus für den Kunden zu bieten mit eben den kleinen Extras, die ich von meiner Arbeit in exklusiven Hotels kenne“, berichtet die Unternehmerin. Und hierbei soll es nicht nur darum gehen, die Handtücher akkurat auf Kante zu legen oder um den handgefalteten Dreiecksknick im Toilettenpapier, sondern beispielsweise auch an Feiertagen oder bei Problemen für die Kunden da zu sein.

„Wir bieten Ihnen ein privates Housekeeping auf Fünf-Sterne-Hotellerie-Niveau zu fairen Konditionen. Diskretion und vertrauensvolles Arbeiten sind für uns dabei genauso selbstverständlich wie Zuverlässigkeit, Gründlichkeit und ein fürsorglicher Umgang mit Ihrem Hausstand“, heißt es in der Angebotsbeschreibung von Salalinda.

Bei mindestens zwei Stunden pro Tag bezahlt der Kunde für die Arbeitsstunde 22 Euro inklusive Mehrwertsteuer, es fällt keine An- und Abfahrtpauschale an. „Gegenüber dem Schwarzmarkt in diesem Be-



reich wollen wir uns mit Qualität und Anspruch behaupten“, sagt Ralf Niemzig. Das Unternehmen möchte sich nach der Devise „klein, aber fein“ bewusst von Anbietern im Reinigungsbereich abheben, die mit Masse Gewinn machen und ihre Mitarbeiter zu Billiglöhnen arbeiten lassen.

### Housekeeper mit Liebe zum Detail

Zehn Mitarbeiterinnen, genannt Personal Housekeeper, sind bei Salalinda mittlerweile beschäftigt, laut Niemzig zu fairen Löhnen und mit Urlaubsanspruch und Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, was in der Branche nicht überall üblich sei. Alle Mitarbeiterinnen haben schon in diesem Bereich gearbeitet, entweder als Zimmermädchen oder im Service im Hotel oder in der Hauswirtschaft. „Ich nehme gern Mitarbeiterinnen aus der Hauswirtschaft, sie sind gut ausgebildet. Nur manchmal merkt man, dass ihnen der Blick für das Detail ge-



Elizabeth Hernandez-Polledo gründete das Unternehmen Salalinda



rade in gehobenen Haushalten fehlt“, sagt die Chefin.

Über mangelnde Aufträge kann sich Salalinda nicht beklagen. In Hamburg gibt es eine Vielzahl von gut situierten Haushalten, die die professionelle Hausreinigung zu schätzen wissen, aber auch Wäschepflege inklusive Bügeln sowie Hilfen bei Veranstaltungen werden gut nachgefragt. „Eine Mitarbeiterin von uns war vor kurzem bei einer Veranstaltung mit 30 geladenen Gästen in einem Haus in Blankenese im Einsatz. Die Kundin war hinterher geradezu begeistert, dass die Mitarbeiterin nicht nur den Koch unterstützt hat, sondern auch noch ihren Kindern Kenntnisse im Servietten-Falten und professionellen Servieren vermittelt hat“, erzählt Niemzig.

Um die Firma bekannt zu machen, wurde in der Anfangsphase viel Direktmarketing betrieben. Es wurden Flyer in entsprechend begüterten Stadtvierteln verteilt und Anzeigen geschaltet. Ganz besonders wichtig ist laut Ralf Niemzig ein ansprechender und aussagekräftiger Internet-Auftritt sowie Empfehlungen von zufriedenen Kunden.

Elizabeth Hernandez-Polledo ist bei einem neuen Auftrag zunächst stets selbst



Hat lange im Housekeeping in Fünf-Sterne-Hotels gearbeitet: Elizabeth Hernandez-Polledo

vor Ort, besichtigt den Haushalt und bespricht mit dem Kunden die gewünschten Leistungen. Dann präsentiert sie die jeweilige Mitarbeiterin und arbeitet sie ein. Sie achtet auch darauf, dass Kunde und Mitarbeiterin zusammen passen. Wenn die Chemie nicht stimmt, kann auch gewechselt werden.

Geeignete Mitarbeiter zu finden, ist für die Unternehmerin das größte Problem. Einige ihrer jetzigen Mitarbeiterinnen kannte sie aus ihrer Zeit im Hotel. „Das sind Frauen, die als Zimmermädchen gearbeitet haben, aber dann Kinder bekommen haben und Teilzeit arbeiten wollen. Das ist im Hotel fast nicht möglich, für mein Unternehmen jedoch ideal.“

dabei die sensibelsten Bereiche.“ Da reicht es eben nicht, dass sauber gemacht wird, sondern die Details sind wichtig. So müssen die oft hochwertigen Materialien richtig gepflegt werden, die Vorhänge und Gardinen müssen perfekt parallel ausgerichtet und die Handtücher symmetrisch übereinander gestapelt werden, die Armaturen müssen glänzen, die Zeitungen werden ordentlich gefaltet und die richtige Technik beim Bettenmachen ist natürlich auch wichtig. „Viele Häuser, in die wir kommen, sehen schon perfekt aus, da kommt es darauf an, die bestehende Ordnung zu erhalten und mit kleinen Extras zu punkten“, erklärt Ralf Niemzig.

Wer als Personal Housekeeper bei Salalinda arbeiten möchte, sollte ein seriöses und gepflegtes Äußeres mitbringen und auch Freude an der Arbeit in privaten Haushalten haben. „Wir verstehen immer nicht, warum man in dieser Branche so ein geringes Selbstbewusstsein hat. Warum bieten viele diese Dienstleistung so unterwürdig an?“ fragen sich Hernandez-Polledo und Niemzig.

Das sei nicht nur im privaten Haushalt so, auch im Hotel kämpfe die Abteilung Housekeeping häufig mit der fehlenden Anerkennung. Salalinda will da mit einem hohen Qualitätsanspruch sowie einem professionellen Auftritt gegensteuern: „Wenn man ein gutes Konzept und das passende Marketing hat sowie eine gewisse Würde und Eleganz ausstrahlt, dann gehen Kunden auch ganz anders mit einem um.“

■ ALEXANDRA HÖB

### Perfekte Häuser – perfekte Dienstleistung

Zunächst arbeiten Bewerberinnen ein bis zwei Mal zur Probe. Gerade Frauen, die vorher weder im Housekeeping noch in der Hauswirtschaft gearbeitet haben, kommen nach dieser Probezeit laut der Firmenchefin häufig nicht mehr wieder. „Viele unterschätzen die Arbeit, denn wir haben einen ziemlich hohen Anspruch. Bad und Schlafzimmer sind

Weitere Infos: [www.salalinda.de](http://www.salalinda.de)

10. rhw-Hygieneforum

Nosokomiale Infektionen, Trinkwasserhygiene, Rückstellproben...  
Zwei Termine in Hamburg (26. 10. 2012) und Stuttgart-Hohenheim (30. 11. 2012)  
Anmeldung unter [www.rhw-hygieneforum.de](http://www.rhw-hygieneforum.de)