

# Exzellenter Hotelservice. Das bieten wir.





# Martins O.

arbeitet seit 2011 für die GRG

„Das größte Lob für mich  
sind zufriedene Gäste,  
die gerne wiederkommen.“

# Erfolgreich. Mit Leidenschaft und Respekt.

Sie wissen am besten, dass die Hotellerie eine Welt für sich ist. Die Mitarbeiter in einem Hotel müssen viele hervorragende Eigenschaften in sich vereinen, um einen professionellen Service bieten zu können. Doch mal ehrlich – es ist mehr als schwer, diesen „perfekten“ Menschen zu finden, der in seiner Arbeit Erfüllung findet und sich mit dem Hotel identifiziert. Und dennoch sind wir ganz nah dran... warum? Und was machen wir anders?

## Verantwortung

Als Familienunternehmen sind Vertrauen und Verantwortungsbewußtsein wichtige Bausteine für unser Erfolgsgeheimnis, denn daraus resultiert unsere Zuverlässigkeit. Wir achten auf Transparenz und Seriosität und handeln streng nach allen gesetzlichen Vorgaben. Darüber hinaus leisten wir einen wichtigen Beitrag zur gesellschaftlichen Entwicklung und zum Schutz unserer Umwelt.

## Leidenschaft

Ein guter Service allein reicht heute nicht mehr aus, um den Gast zufrieden zu stellen. Er erwartet Sauberkeit, Diskretion und die Liebe zum Detail. Genau das bringen wir mit, schließlich teilen wir Ihre Leidenschaft für das Hotelgewerbe und werden seit Jahren den höchsten Ansprüchen gerecht.

Dank unserer Erfahrung kennen wir die Herausforderungen, mit denen Sie täglich zu kämpfen haben. Und wir wissen, wie wir Sie dabei unterstützen können. Unser Ziel ist es, dazu beizutragen, dass Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können: Ihre Gäste.

## Respekt

Unseren eigenen Mitarbeitern begegnen wir dabei mit Respekt. Denn ein freundlicher Umgangston und ein Lächeln sind in jeder Beziehung entscheidend. Die Grundlage dafür ist ausgezeichnet geschultes Personal, dem es gelingt, freundliches und motiviertes Auftreten zu verbinden. Der Gast geht davon aus, dass man ihm mit Respekt und Höflichkeit entgegentritt. Unseren Mitarbeitern fällt dies besonders leicht, da sich diese Werte seit jeher durch alle Bereiche unseres Unternehmens ziehen. Mit Menschenkenntnis und Fingerspitzengefühl geben wir jedem Mitarbeiter den verdienten Respekt und die gebührende Anerkennung. Daran arbeiten wir hart. Wir haben verstanden, dass nur zufriedenes Personal den Gast im Mittelpunkt seiner Arbeit sieht.

**„Bei der GRG arbeiten wir im Team und sorgen so dafür, dass unsere Kunden die beste Qualität bekommen. Darauf bin ich stolz.“**

*Sinan M., seit 2009 bei der GRG*

---



**Immer vor Ort:  
Unsere zuverlässigen Mitarbeiter  
sorgen für Sauberkeit und perfekten  
Service, ob in den Zimmern oder im  
öffentlichen Bereich.**

# Mitarbeiter, die begeistern.

Nur das beste Personal kann Ihren hohen Ansprüchen gerecht werden. Die Umsetzung dieses Gedankens ist unsere Stärke. Branchenunüblich weisen wir eine sehr hohe Mitarbeiterzufriedenheit auf und wurden von unseren Mitarbeitern 2013 zu „Berlins Besten Arbeitgebern“ gewählt. Diesen Erfolg haben wir auch in Hamburg und München erzielt. Für die besondere Rolle, die unserem Personal im Unternehmen zugesprochen wird, bedankt es sich mit überdurchschnittlicher Hingabe. Damit Ihr Hotel sich immer auf unsere besondere Dienstleistungskultur verlassen kann, ruhen wir uns nicht auf den bisherigen Erfolgen aus, sondern entwickeln diese kontinuierlich im Sinne unseres Qualitätsmanagements weiter.

## Auswahl

Dabei gehen wir schon bei der Rekrutierung äußerst sorgfältig vor. Den Kern unserer Auswahlkriterien bilden Eigenschaften wie Motivation, freundliches Auftreten sowie ein gepflegtes Erscheinungsbild und gute Deutschkenntnisse. Dabei muss der Bewerber auch menschlich in unser Team passen. Wir haben das strategische Projekt STARS ins Leben gerufen, um trotz des derzeitigen Fachkräftemangels in der Branche ihre Zufriedenheit sicherzustellen. STARS steht stellvertretend für unsere Mitarbeiter, um die sich dabei alles dreht. Ziel ist es, vorhandene Prozesse zu verbessern und neue zu entwickeln. So positionieren wir uns langfristig als attraktivster Arbeitgeber in der Branche und können die besten Mitarbeiter für uns gewinnen. Das macht sich auch für Ihre Gäste bemerkbar.

## Motivation

Es ist uns wichtig, unser Personal richtig zu betreuen, es zu motivieren und seine Leistungsfähigkeit auch auf längere Sicht mit Ihren Vorstellungen zu verbinden. Es geht darum, unseren Mitarbeitern Anreize und Möglichkeiten zu eröffnen, um ihre gesamten Potentiale abrufen zu können. Im Rahmen von STARS haben wir für alle Mitarbeiter ein so genanntes Employee Assistance Program ins Leben gerufen. Wir nennen dies einfach Beratungstelefon. Jede/r Mitarbeiter/in der GRG kann dort anonym und kostenfrei anrufen, sollten ihn oder sie private, gesundheitliche oder sonstige Probleme beschäftigen. Professionelle Berater, Psychologen, Mediziner und viele weitere Mitarbeiter eines externen Anbieters, mit dem die GRG zusammen arbeitet, helfen dann weiter und bieten Lösungen an. Das Resultat: unsere Mitarbeiter gehen unbelastet und motiviert zur Arbeit.

## Schulung

Die GRG erkennt die Leistungen und das Engagement Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an und honoriert diese auf vielfachem Wege. So haben wir beispielsweise 2013 über 6.000 Stunden für Schulungen in der hauseigenen GRG Academy investiert. Damit sichern wir nicht nur langfristig das hohe Qualitätsniveau der GRG, sondern zeigen den Mitarbeitern auch deutlich, dass wir sie wertschätzen. Das garantiert ein leistungsfähiges Team und davon profitieren sie.



**Berlins  
Bester  
Arbeitgeber  
2013**

**Hamburgs  
Bester  
Arbeitgeber  
2013**

**Münchens  
Bester  
Arbeitgeber  
2013**

# Anerkannt: unsere Qualität.

Die GRG ist ein 1920 gegründetes Familienunternehmen, das auf hochwertige Gebäudereinigung spezialisiert ist. Als führende Experten auf unserem Gebiet achten wir vor allem auf die Qualität, die Professionalität unserer Leistung und unserer Arbeitsweise. Wir gehen Herausforderungen umgehend an und handeln vorausschauend. Dies wird durch ein Kompetenzteam mit jahrzehntelanger Erfahrung im Hotelgewerbe erreicht. Diese Schlüsselfaktoren überzeugen unsere anspruchsvollen Kunden.

---

**„Die sehr enge Zusammenarbeit, Kooperation, große Kompromissbereitschaft und stetige Servicebereitschaft der GRG sind die Grundlagen unserer erfolgreichen Partnerschaft.“**

*The Ritz Carlton, Berlin*

---

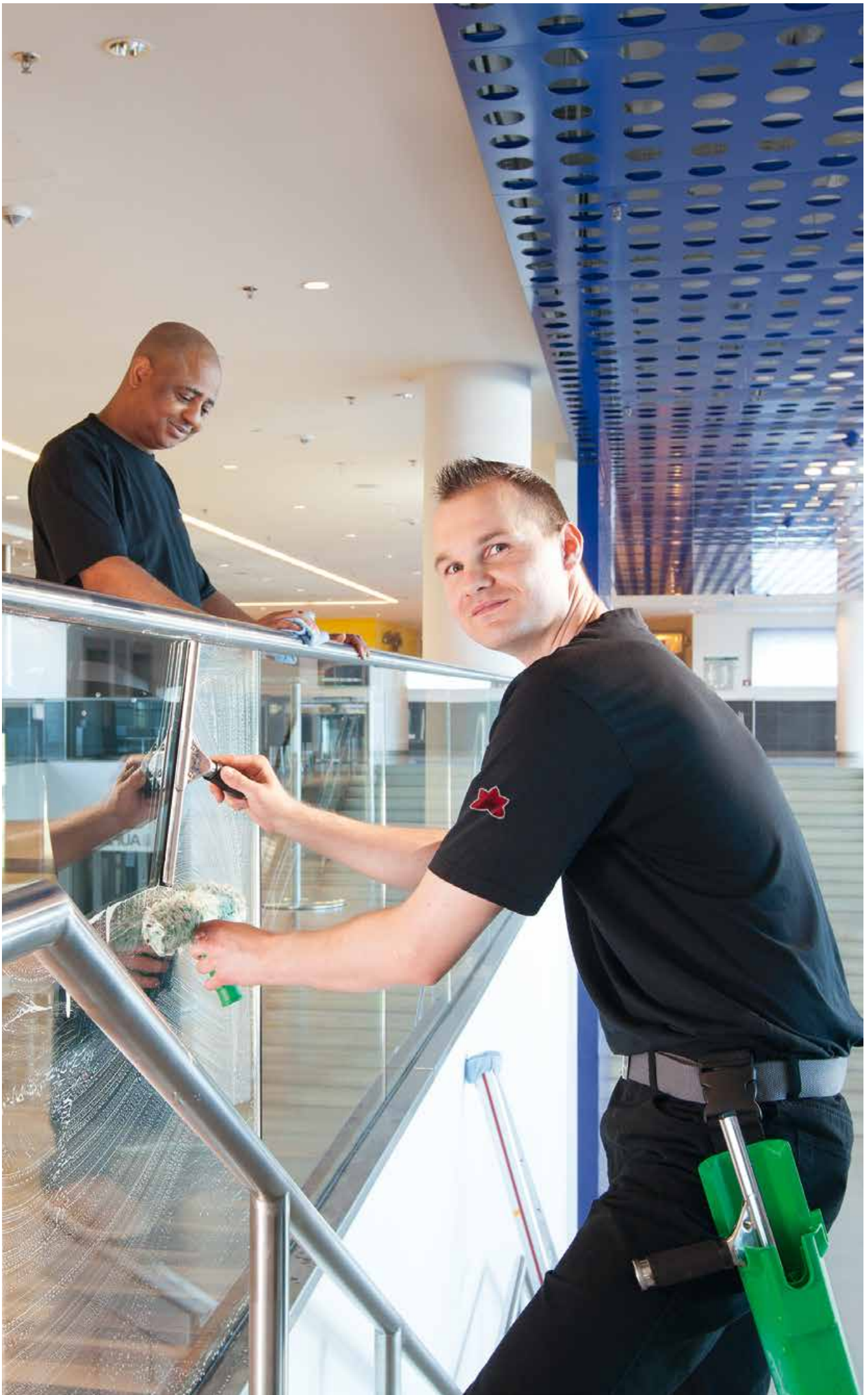
## Zertifizierte Qualität

Unsere Prozesse orientieren sich am europäischen EFQM Model und werden so durch regelmäßige interne wie externe Audits und Bewertungen ständig weiterentwickelt. Unser Qualitäts-, Umweltschutz- und Arbeitsschutzmanagement ist umfassend nach den Standards der DIN EN ISO 9001, 14001 und OHSAS 18001 zertifiziert. Darüber hinaus können wir Ihnen die Reinigung nach HACCP Standard anbieten. Das stellt sicher, dass Sie sich immer auf die Exzellenz unserer Arbeit verlassen können.

## Kundenzufriedenheit

Lob und Vertrauen, das uns immer wieder aufs Neue ausgesprochen wird, erfüllt uns natürlich mit Stolz. So führen wir alle zwei Jahre eine Befragung aller Kunden durch. Bei einer Rücklaufquote von 90 % in der letzten Kundenbefragung haben wir eine Weiterempfehlungsquote von 100 % erreicht. Weiterhin haben uns unsere Kunden in Bezug auf unsere Dienstleistungen bewertet und diese im Schnitt mit der Schulnote 1,5 sehr gut beurteilt. Auch andere Faktoren, wie Freundlichkeit, Dienstleistungsbereitschaft, Flexibilität und Zuverlässigkeit unserer Mitarbeiter wurden mit guten bis sehr guten Noten beurteilt.

Daher ist es nicht verwunderlich, dass wir zu unserem Kundenkreis Hotels mit höchsten Ansprüchen, wie die Ritz Carlton Hotels in Berlin und Wolfsburg, das Waldorf Astoria, das Hilton wie auch das Sofitel am Gendarmenmarkt, The Regent Berlin und das Pullmann Berlin Schweizerhof zählen können.





**Zuverlässige  
Gebäudereinigung.  
Das leisten wir.**



---

## 1 Reinigung

- Zimmerreinigung (mit I ohne Check)
- Reinigung von Saunen, Pools sowie Wellness- und SPA-Bereichen
- Reinigung im Back Office Bereich
- Küchenreinigung nach HACCP Standard
- Glas- und Fassadenreinigung
- Spezialreinigung I Sonderreinigung:
  - Grundreinigung
  - Versiegelung
  - Teppichreinigung
  - Kristallisation von Marmorböden /-flächen

---

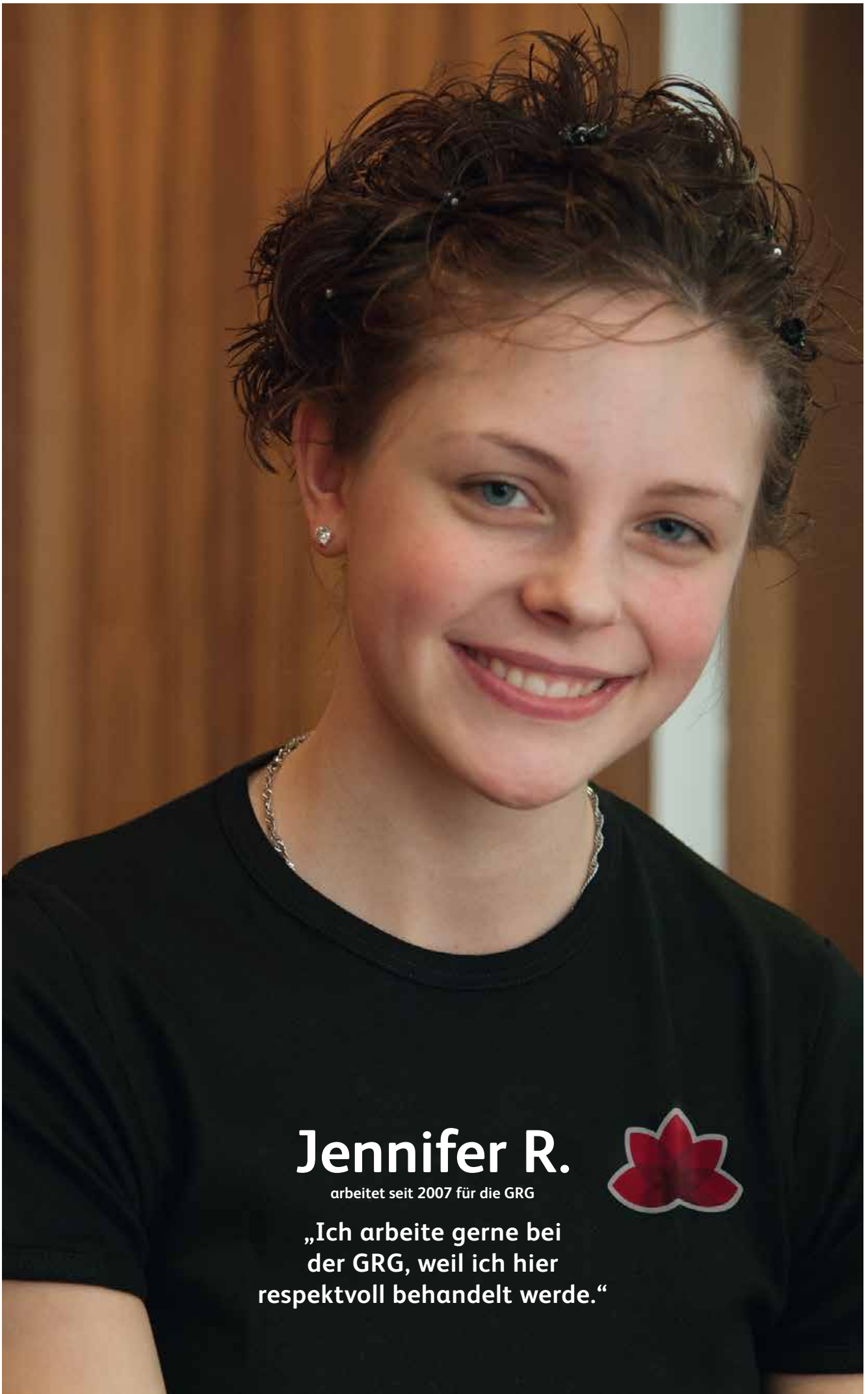
## 2 Personal

- Zimmermädchen I Roomboys
- Hausdamen
- Houseporter
- Mitarbeiter für den öffentlichen Bereich
- Unterhalts- und Glasreiniger

---

## 3 Services

- Turn-Down-Service
  - Minibar (mit I ohne Inventurservice)
-



**Jennifer R.**

arbeitet seit 2007 für die GRG



„Ich arbeite gerne bei  
der GRG, weil ich hier  
respektvoll behandelt werde.“

# Ist es Zeit für einen neuen Dienstleister?

Wie oft hat man sich diese Frage schon gestellt und dann doch nicht den entscheidenden Schritt getan. Machen Sie einfach den Test. Wir haben für Sie ein paar Fragen vorbereitet. Wenn Sie mehr als 5 Fragen mit Nein beantworten, dann sollten Sie sich mit der GRG in Verbindung setzen:

	Ja	Nein
Hält sich mein derzeitiger Dienstleister an die gesetzlichen Vorgaben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auch an das Arbeitnehmerentendegesetz bei der Lohnzahlung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind die Gäste mit der Sauberkeit des Zimmers zufrieden (z.B. in Bewertungsportalen wie Holiday Check oder Tripadvisor)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist die Bleibe- / Abreisereinigung von gleicher Qualität?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind in meinem Hotel die Zimmer sauber?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird mein derzeitiger Dienstleister all meinen Qualitätsansprüchen gerecht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden alle Defekte gemeldet, bevor sie den Gast stören?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verstehen und sprechen alle Mitarbeiter gut / sehr gut deutsch?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erscheinen alle Mitarbeiter jeden Tag in gepflegtem Outfit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hat mein derzeitiger Dienstleister eine geringe Fluktuation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hat mein Dienstleister einen zuverlässigen und kompetenten Objektleiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Habe ich einen zuverlässigen und kompetenten Kundenbetreuer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gibt es während der Urlaubsvertretung keinerlei Probleme?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Steht immer ausreichend Personal zur Verfügung – auch in der Hochsaison?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden alle Mitarbeiter sehr gut trainiert und eingearbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finden regelmäßig Unterweisungen zu aktuellen Themen statt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden meine Einrichtungsgegenstände und Oberflächen mit Fachkenntnis gereinigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden meine Probleme vom Dienstleister ernst genommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden Reklamationen zügig und professionell bearbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist mein Dienstleister flexibel bei Sonderveranstaltungen und in Notsituationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Exzellente Sauberkeit. In Ihrer Nähe.



Hier ist keine Visitenkarte mehr?  
Dann kontaktieren Sie uns über nebenstehende Kanäle.

**0180 347 1920\***  
**info@grg.de**  
**www.grg.de**

\*Montag - Freitag von 9 - 17 Uhr  
(9 ct./min aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise ggf. abweichend)