



Nr.03

«Eine Beziehung
für Qualität
und Wohlbefinden.»

Winter 2012/13

P. Sonderegger AG
Dorfstrasse 19, 4612 Wangen bei Olten
www.p-sonderegger.ch

Inhalt

Kundenporträt

In der Rubrik «Kundenporträt» stellen sich Kunden der P. Sonderegger AG vor. In dieser Ausgabe kommt die Aare Energie AG a.en aus Olten zu Wort.
Seite 2

Qualitätsmanagement

Die P. Sonderegger AG führt jährlich eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch, welche dem Unternehmen wichtige Inputs liefert.
Seite 3

Personelles

In der Rubrik «Gestatten» zeigt die P. Sonderegger AG Profil. Jeweils fünf der über 300 Mitarbeitenden werden in kurzen Porträts vorgestellt.
Seite 4

Editorial



Partnerschaftliche Zusammenarbeit

► Geschätzte Kunden, geschätzte Leser

Die Wirbelsäule jeder Unternehmung sind ihre Kunden und die eigenen Mitarbeitenden. Ohne diese beiden Parteien geht die Stabilität und Kontinuität jeder Unternehmung verloren. Diese stehen in einer wechselseitigen Beziehung zueinander. Je solider diese Ver-

bindung ist, desto gesünder ist die Unternehmung, wovon schlussendlich Sie als Kunde profitieren; eine klassische Win-Win Situation. Indikatoren für die Stärke dieser «Wirbelsäule» sind unter anderem die Kundenzufriedenheit und die Zufriedenheit der eigenen Mitarbeitenden. Die P. Sonderegger AG führt jährlich eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch. Somit können Bedürfnisse analysiert und dementsprechende Veränderungen eingeleitet werden. Zudem messen wir regelmässig die Mitarbeiterzufriedenheit.

Es ist mir eine grosse Freude, Ihnen den aktuellen Newsletter zur Thematik Partnerschaft und Kundenzufriedenheit zusenden zu dürfen.

Besten Dank für Ihr Vertrauen und auf eine weiterhin solide Partnerschaft.

Christoph Truniger
Mitglied der Geschäftsleitung
Projekte und QM

AKTUALITÄTEN

► Winteraktion

Haben Sie in Ihrem Unternehmen Lager-, Neben- oder Technik-Räume, welche seit längerem nicht gründlich gereinigt wurden? Oder stehen zeitraubende Archivarbeiten an? Die Wintersaison ist eine optimale Gelegenheit, um diese Projekte in Angriff zu nehmen. Unser Spezialreinigungsteam unterstützt Sie gerne dabei. Rufen Sie uns an und wir erstellen Ihnen gerne eine unverbindliche Offerte mit interessantem Winterrabatt!

► Neue Webseite der Farebo AG

Pünktlich zum 20 Jahre Jubiläum unseres Schwester-Unternehmens Farebo AG wurde der bisherige Webauftritt komplett überarbeitet. Die Webseite präsentiert sich in einem frischen, übersichtlichen Look. Das Unternehmen ist die ausgewiesene Spezialistin für hochwertige und designorientierte Steinbearbeitung, Fassadenbehandlungen und Trockeneisstrahlen. Besuchen Sie die neue Webseite der Farebo AG und lassen Sie sich inspirieren! www.farebo.ch



1



2



3

- 1 Jährliche Reservoirspülung
- 2 Kundennähe ist für den Energieberater wichtig
- 3 Zum Netzbau gehört auch die Strassenbeleuchtung

a.en – liefert die Energie fürs Leben

Die Aare Energie AG (a.en) in Olten ist das regionale Energieversorgungs- und Dienstleistungsunternehmen in den Sparten Strom, Gas und Wasser.

► Seit zehn Jahren nimmt die a.en die operative Führung der Alpiq Versorgungs AG (AVAG) und der Städtischen Betriebe Olten (sbo) wahr. In dieser Zeit konnten sowohl sämtliche neuen regulatorischen Herausforderungen gemeistert, als auch neue Beratungs- und Dienstleistungsangebote realisiert werden. Derzeit sorgen etwas über hundert Mitarbeitende täglich – wenn nötig rund um die Uhr – dafür, dass 50'000 Kundinnen und Kunden jederzeit, möglichst unterbrechungsfrei mit Strom, Gas, Wärme und Wasser bedient werden können.

Der Hauptsitz der a.en befindet sich in Olten im Wohn- und Geschäftshaus Hammer 2. Die beiden Betriebsstandorte sind in Dulliken (Strom) und am Rötzmattweg in Olten (Gas, Wasser) ansässig. Eine Zusammenlegung aller Standorte in ein gemeinsames, neues

Betriebsgebäude ist geplant. Solange gilt es jedoch, an den heutigen Standorten "einen guten Eindruck" zu machen. Dabei hilft die P. Sonderegger AG mit dem Reinigen der über vier Stockwerke verteilten Büroräumlichkeiten und WC-Anlagen im Hammer 2. Darin enthalten sind auch Spezialitäten wie das Entfernen von Griffspuren an Glasfronten, das Auffüllen von Dispensern, die periodische

«Dank der P. Sonderegger AG sind unsere Räumlichkeiten jederzeit repräsentativ.»
Brigit Weiss, Leiterin Personal

Fensterreinigung und neu auch das Reinigen der Telefongeräte sowie der PC-Tastaturen und -Mäuse. Sämtliche Arbeiten werden durch die Rayonleiterin der P. Sonderegger regelmässig einer Qualitätskontrolle unterzogen.

Eine Besonderheit der a.en sind ihre überregionalen Netze in höheren Spannungsebenen, welche zur Versorgung weiterer Stromver-

sorgungsunternehmen entlang des Jurasüdfusses und im Baselbiet dienen, wofür vor wenigen Wochen – ebenfalls im Hammer 2 – eine neue, regionale Netzleitstelle in Betrieb genommen wurde.

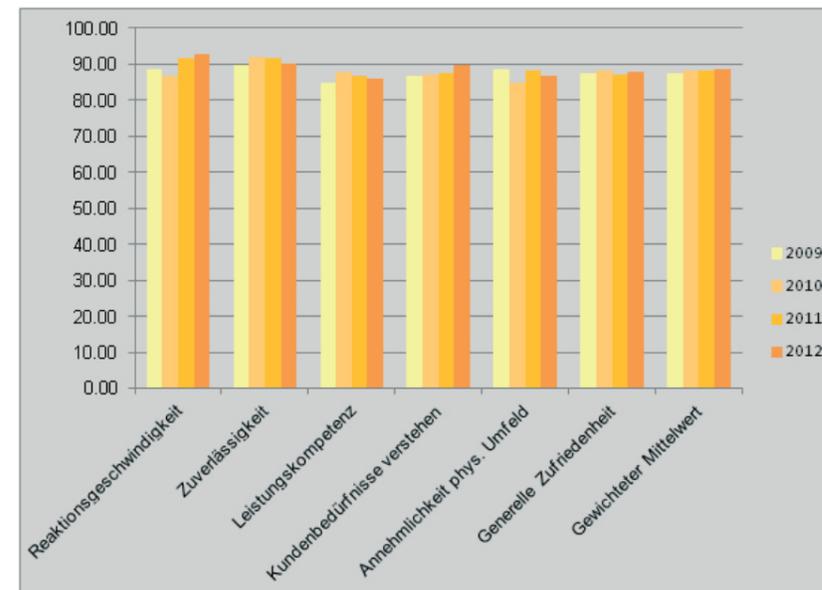
Die bundesrätlichen energiepolitischen Absichten versucht die a.en im Rahmen ihrer Möglichkeiten als regionales Energieversorgungsunternehmen insbesondere in den Bereichen der erneuerbaren Energien und der Energieeffizienz zu unterstützen. Als schweizweit zweites Unternehmen hat die a.en beispielsweise Biogas zu Heizzwecken eingeführt, und den Oltner Stromkundinnen und -kunden wird ab nächstem Jahr standardmässig erneuerbarer Strom geliefert. Energieeffizienz hört nicht an der Steckdose auf. Mit einem Stromsparcheck hilft die a.en ebenso Energie sparen, wie mit ihren Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen im Gebäudesanierungsbereich.

Weitere Infos: www.aen.ch

Kunden sind Partner

Langfristige Kundenbeziehungen sind für jede Unternehmung von zentraler Bedeutung. Die Zufriedenheit entwickelt sich über die Erfahrungen des Kunden mit einem Produkt oder einer Dienstleistung, aber auch über seine Wahrnehmung der Marke. Der Vergleich zwischen der erhaltenen Leistung und den Erwartungen, die ein Kunde im Zusammenhang mit dieser Leistung hat, prägen die Zufriedenheit ebenfalls mit. Bei der P. Sonderegger AG wird grösster Wert auf Kundenzufriedenheit und Leistungsqualität gelegt, weshalb diese regelmässig gemessen werden.

► Kundenzufriedenheitsmessungen sind ein guter Indikator für die direkte Wahrnehmung der erbrachten Dienstleistungsqualität. Da es in der Reinigungsbranche keine firmenübergreifenden Befragungen gibt, sind keine Benchmarks vorhanden. Deshalb führt die P. Sonderegger AG eine eigene jährliche Qualitätsbewertung durch. Diese wird zusätzlich zu den regelmässigen Qualitätskontrollen vor Ort erhoben. Seit 2009 werden jährlich rund 120 Kunden befragt. Dadurch können Entwicklungen oder Trends, sowie passende Massnahmen in den befragten Bereichen abgeleitet werden.



2

Im Diagramm sind die Feedbacks der Kundenbefragungen von 2009 bis 2012 ersichtlich. Es freut uns sehr, dass die Kundenzufriedenheit jeweils zwischen 85 und 90% der maximalen Bewertung liegt und somit auf einem hohen Niveau ist. Im Bereich Zuverlässigkeit und Leistungskompetenz haben wir jedoch einen

leichten Rückgang in der Kundenwahrnehmung festgestellt. Wir nehmen dies ernst und haben diesbezüglich zwei Massnahmen initialisiert. Um die Zuverlässigkeit zu verbessern, haben wir in der Unterhaltsreinigung eine zusätzliche Rayonleiterin eingestellt. Dadurch können die einzelnen Objekte und die Mitarbeitenden intensiver betreut werden. Weiter ist das Einführungs- und Schulungskonzept für Mitarbeitende in Überarbeitung und wird neu aufgebaut, um die Leistungskompetenz zu optimieren.

Wir sind auch zukünftig bestrebt, die Dienstleistungen für unsere Kunden kritisch zu hinterfragen, um für Sie weiterhin ein starker Outsourcing-Partner zu sein. Für uns steht die zeitgerechte und flexible Leistungserbringung an oberster Stelle; bei gleichzeitiger Einhaltung unserer hohen Qualitätsstandards. Sind Sie zufrieden mit unserer Dienstleistungsqualität? Teilen Sie uns Ihr Feedback, Ihr Lob oder Tadel mit. Christoph Truniger nimmt Ihre Inputs gerne unter c.truniger@p-sonderegger.ch oder per Telefon 062 205 10 50 entgegen. Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Mithilfe.



1

- 1 Rayonleiterin Beatrice Roth bei der regelmässigen Qualitätskontrolle
- 2 Kundenzufriedenheitsbefragung 2009-2012

Gestatten:



Magy Zurbuchen

Funktion Leiterin Buchhaltung/Lohnwesen
 Alter 53 Jahre
 Bei Sonderegger seit September 1992

Meine Arbeit lässt keine Eintönigkeit oder Langeweile aufkommen. Die von mir betreuten Bereiche sind so vielseitig, dass sie, angefangen bei Telefonbedienung, über selbständige Korrespondenz, dem Offert-, Auftrags- und Vertragswesen, der Personaladministration bis hin zu den buchhalterischen Arbeiten, ein grosses Spektrum beinhalten. Ich übernehme Verantwortung und arbeite gerne selbständig. Damit dies möglich ist, braucht es Vertrauen, welches mir glücklicherweise grosszügig entgegengebracht wird. Im September 2012 konnte ich 20 Dienstjahre bei der P. Sonderegger AG feiern und ich freue mich auf die weiteren Arbeitsjahre in einem aufgestellten und sehr kollegialen Team.



Rudolf Luchsinger

Funktion Lager- und Objektbewirtschafter
 Alter 44 Jahre
 Bei Sonderegger seit Juli 2012

Als Lager- und Objektbewirtschafter komme ich mit vielen Bereichen in Berührung. Ich plane die Auslieferung des Reinigungsmaterials zu unseren Kunden, bestelle die Ware und lagere sie ein. Bei Bedarf führe ich an unseren Reinigungsgeräten kleinere Reparaturen aus. Meine Vorgesetzten lassen mir grossen Spielraum bei der Gestaltung meiner Aufgaben. Solch ein grosses, gegenseitiges Vertrauen ist heutzutage in einem Unternehmen selten anzutreffen.



Vera Pavlovic

Funktion Mitarbeiterin Spezialreinigung
 Alter 64 Jahre
 Bei Sonderegger seit August 1981

Ich arbeite seit 31 Jahren bei der P. Sonderegger AG und liebe meine Tätigkeit wie am ersten Tag. Unsere Arbeit ist sehr abwechslungsreich. Die Aufträge umfassen ein breites Spektrum und die Objekte sind ganz unterschiedlich. Je nach dem bin ich in einem Neubau oder Umbauprojekt tätig oder betreue Privatkunden. Mir gefällt, dass ich bei meiner Arbeit das Vorher und das Nachher sehe. Für mich ist die P. Sonderegger AG eine tolle Firma, welche sich aktiv um ihre Mitarbeitenden kümmert.



Rita Maio

Funktion Objektleiterin
 Alter 48 Jahre
 Bei Sonderegger seit September 1997

Vor Kurzem konnte ich mein 15. Dienstjubiläum feiern. Ich schätze das angenehme Arbeitsklima, welches durch hohe Hilfsbereitschaft und Loyalität unter den Arbeitskollegen geprägt ist. Auch von unseren Vorgesetzten werden wir motiviert und gefördert.



Martin Allemann

Funktion Mitarbeiter Spezialreinigung
 Alter 19 Jahre
 Bei Sonderegger seit August 2008

Ich habe hier meine Lehre absolviert und bin heute bei der Spezialreinigung. Wir sind ein motiviertes, erfahrenes Team. Man hat für unsere Anliegen immer ein offenes Ohr und die regelmässigen Schulungen helfen die Qualität unserer Arbeit noch zu steigern.

JUBILÄEN

- ▶ **10 Dienstjahre**
 Hasime Behrami
 Ukshin Behrami
 Jalldeze Sabani
 Gönül Tan
 Neset Tek
 Ana Maria Tovirac
- ▶ **15 Dienstjahre**
 Vita Fricano
 Maria Stella Maio
 Rita Maio
- ▶ **20 Dienstjahre**
 Magy Zurbuchen