Moscow
Business School
Leadership Energy

Современный клининг: технологии, персонал и продвижение

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 08.12.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Рыночные аспекты индустрии чистоты

- Комплексные задачи профессиональной уборки
- Характеристика отрасли в текущем периоде
- Основные сегменты потребителей клининговых услуг и их особенности
- Государственные и профессиональные стандарты. Нормативная база отрасли
- Сертификация услуг профессиональной уборки
- Организационная структура клининговой компании, функционал отделов

Комплексный подход и технологические составляющие услуги профессиональной уборки

- Технологические группы клининговых услуг
- Базовые составляющие технологического процесса механической и химической очистки поверхностей
- Группы оборудования, необходимые профессиональной клининговой компании. Критерии рационального выбора
- Группы моющих средств, используемые профессиональной

клининговой компанией. Критерии рационального выбора. Ограничения и допуски
- Современные технологии защиты поверхностей

Ежедневная уборка объектов недвижимости как бизнес-процесс

- Бизнес-процесс оказания услуги ежедневной комплексной уборки объекта (B2B)
- Оценка объекта ежедневного комплексного обслуживания (B2B)
- Расчет стоимости услуг ежедневной комплексной уборки (B2B)

Практикум: «Расчет стоимости услуг комплексной уборки помещений на примере банка, бизнес-центра, фитнес-центра и элитного ЖК»

Организация процесса комплексной уборки (B2B)

- Вопросы, на которые необходимо ответить при постановке задачи службы уборки
- Задачи, которые необходимо решить перед началом эксплуатации объекта, с точки зрения дальнейшей качественной и рациональной уборки
- Планирование работ. Составление спецификаций. Зонирование участков обслуживания

  Практикум: «Составление технологической карты уборки на примере учебного центра, бизнес-центра и небольшого кинотеатра»

- Инновации в клининге

  Практикум: «Оптимизация трудоемкости уборочных процедур за счет современных технологий»

- Постановка системы контроля качества и совершенствования услуги

  Практикум: примеры «Инспекционные листы», «Листы

контроля качества», «Журналы контроля качества»

- Коммуникационный ряд: от руководителя до уборщика
- Ключевые факторы успеха компаний индустрии чистоты

Рыночные аспекты индустрии чистоты

- Комплексные задачи профессиональной уборки
- Характеристика отрасли в текущем периоде
- Основные сегменты потребителей клининговых услуг и их особенности
- Государственные и профессиональные стандарты. Нормативная база отрасли
- Сертификация услуг профессиональной уборки
- Организационная структура клининговой компании, функционал отделов

День 2

Подбор и адаптация персонала

- Алгоритм поиска и отбора персонала клининговой компании
- Источники и методы поиска персонала на рынке труда
- Организация кадрового учета с учетом трудового законодательства и привлечения мигрантов
- Минимизация текучести кадров
- Формирование и поддержание базы кандидатов
- Образ привлекательного работодателя в глазах соискателей и существующего персонала
- Основные черты, присущие образу идеального работодателя

Практикум:

- Кейс «Формирование плана-графика подбора персонала»
- Кейс «Создание программы адаптации специалиста и руководителя клининговой службы»

Компетенции и обязанности менеджера клининговой службы

- Управленческие обязанности менеджера
- Порядок взаимоотношений с клиентами
- Планирование работы и управление временем
- Индивидуальная карта специалиста
- Составление и реализация сервис-плана:
    - Зоны уборки
    - Периодичность уборки
    - Время и виды уборки
    - Трудозатраты
- Программа контроля качества уборки
- Учет расходных материалов и инвентаря
- Ответственность за сохранность оборудования и инвентаря

Практикум: кейс «Составление индивидуальной карты специалиста по клинингу»

Компетенции и обязанности руководителя клининговой службы

- Разработка и составление должностных инструкций сотрудников
- Работа со специалистами по уборке:
    - Введение в должность
    - Составление программы обучения
- Разработка стандартов времени и методов уборки
- Расстановка и загрузка специалистов
- Проведение инструкций по технике безопасности
- Анализ рынка профессиональной уборки:
    - Получение необходимой информации об объектах уборки
    - Группировка по видам помещений и типам поверхностей
    - Расчет численности персонала
    - Расчет необходимого оборудования и инвентаря
    - Сводный расчет себестоимости услуг
- Оптимизация затрат

Практикум: «Расчет себестоимости всех услуг»

Мотивация и вознаграждение

- Мотивация и её значение для клининговой компании
- Принципы, влияющие на эффективность формирования системы мотивации и оплаты труда
- Программы мотивации для персонала клининговой компании
- Особенности мотивации талантливых сотрудников
- Варианты расчета вознаграждения в зависимости от выполнения целей
- Факторы успеха внедрения системы мотивации и оплаты труда
- Опыт и примеры мотивационных программ в американских и российских клининговых компаниях

Практикум: кейс «Разработка системы мотивации и оплаты труда для сотрудников клининговой компании»

День 3

Продвижение клининговых услуг

- Построение системы клиентоориентированного сервиса для клининговой компании
- Реклама и PR-технологии в клининге
- Ценовая политика и методы добросовестной конкурентной борьбы
- Методы работы с частными и юридическими лицами — коммерческими и бюджетными структурами
- Поиск клиента и способы его привлечения
- Определение потенциальных клиентов и их ответственных лиц
- Определение путей сотрудничества с клиентом
- Заключение договоров на долгосрочное сотрудничество
- Пути расширения клиентской базы
- Составление и отслеживание коммерческих предложений
- Типичные ошибки при составлении коммерческих предложений

Практикумы:

- «Как привлечь и удержать клиента»

- «Составление грамотного коммерческого предложения»

Алгоритм продаж

- Установление контакта
- Правила и методы создания необходимого первого впечатления
- Создание доверительных отношений как залог продуктивного общения
- Отработка методологии создания доверия и установления контакта
- Диалог и переговоры с клиентом, методы управления беседой
- Рекомендации для эффективного создания контакта и доверительных отношений
- Презентация как инструмент продажи
- Особенности и ошибки презентации услуг
- Как правильно реагировать на возражения клиента
- Рекомендации по использованию возражений клиента для продвижения вашего предложения и продажи вашей услуги
- Приемы использования возражений для продажи
- Методы завершения продажи
- Завершение контакта с клиентом

Практикумы:

- Упражнение «Первый контакт с клиентом. Как не испортить впечатление»
- Разработка эффективной презентации услуг
- Отработка наиболее частых возражений