

Hej alle samme,

Referat af info fra CHH og LEK til personalearrangement på Lindvig den 24.9.24

Info fra Carsten

Carsten orienterede overordnet om den aktuelle situation inden for sommerhusbranchen.

I 2023 var der i alt 10 mio. overnatninger i Destinationen, hvilket var rekord. Det var kulminationen på en hel del år, hvor vi kun har oplevet vækst. Desværre ser dette ud til at være slut nu, for antallet af overnatninger er faldet i 2024, og det ser ud til, at tendensen vil fortsætte. Dette skyldes bl.a., at man i Tyskland generelt set er lidt trængt på økonomien, og at mange derfor er afventende i forhold til at bestille ferie.

Vi vil de næste år formentlig opleve, at booking-mønstrene vil ændre sig. Vores gæster vil booke senere og senere og måske også tiltagende i andre sæsoner end lige højsæsonen.

I 2022 tog vi i KHF den beslutning at indgå et samarbejde med Feriepartner, men det har desværre vist sig ikke at være det rigtige for os. Det har vi nu taget konsekvensen af, og vi har meldt os ud af samarbejdet igen. Dette betyder bl.a., at vi kommer tilbage til vores gamle system (Bookingstudio) igen, hvilket bliver godt for os alle.

Afslutningsvis: TUSIND tak til jer alle for jeres indsats. Vi er meget glade for, at I er hos os og sætter stor pris på det arbejde, I yder.

Info fra Lene

Lene orienterede lidt mere driftsorienteret. Hvor er vi, hvordan når vi i mål med forskellige ting i forhold til kontrol og rengøring, nye tiltag m.v.

Et RENT hus er ALFA og OMEGA, når vores gæster ankommer. Som Carsten lige nævnte, er tyskerne ramt på økonomien, og hvis de ankommer til et beskidt hus, vil de straks begynde at fejlsøge rundt i huset. Hvad er der ellers galt? Hvad fungerer evt. heller ikke? Hvad kan vi ellers klage over – og hvad kan vi evt. få penge tilbage for? Det bliver en dum spiral og kan have store konsekvenser.

Gæster er nemlig ikke så loyale i dag, som de var tidligere, og det er derfor vigtigt for os, at vores gæster ikke har grund til at klage, men i stedet har lyst til at booke hos os igen (og måske anbefale os til andre). Det er så nemt i dag at søge efter ferier og sommerhuse på nettet, og man booker ikke nødvendigvis dér, hvor man bookede sidste gang. Særligt ikke, hvis man var utilfreds sidst, man var i sommerhus.

Hvis vores gæster starter ferien med at skulle klage over et eller andet, er der stor risiko for, at de ikke ønsker at leje hos os næste gang, men i stedet hos en af vores konkurrenter.

Hvis gæster til gengæld har været tilfredse, er der en rimelig god chance for, at de booker igen så husene skal være indbydende, så vores gæster får en god start på ferien 🗝️ Det første indtryk betyder helt utroligt meget.

Spa-afdelingen

I har været pressede i afdelingen, da I ikke har været så mange. Men I har knoklet og kæmpet i løbet af sæsonen og er kommet i mål. Tak for det!

Heldigvis har vi lige ansat en ekstra spatekniker, der starter oplæring i den kommende weekend. Det skulle gerne give lidt mere luft til alle.

Kontrol- og rengøringsafdelingen

Flere af jer gør et virkelig godt stykke arbejde ude i husene, og der er ikke noget at sætte en finger på, når I har foretaget kontrol eller rengøring. Tak for det! Jeres indsats er guld værd. Som nævnt er forudsætningen for, at vores gæster får en god start på ferien, og at de ønsker at komme igen, at huset er rent ved ankomst.

Desværre oplever vi også hver uge, at en hel del huse ikke er ordentligt rene, når der har været et hold forbi til enten kontrol eller rengøring.

Lenes har lavet sin egen lille statistik, der viser, at kun ca. 20% af de rengøringer/kontroller, der bliver foretaget, er helt i orden, mens hele 80% ikke er det. Det er virkelig en skæv fordeling, som vi ikke er tilfredse med, og som vi skal have gjort noget for at vende.

Når et hus ikke er rent, har vi straks efter ankomsten gæsterne stående på kontoret for at klage. Det er irriterende for gæsterne, for os og for vores husejere. Som tidligere nævnt kommer man ikke nødvendigvis igen, hvis man ikke har været tilfreds – og vi er i den grad interesseret i gengangere – og det er vores husejere også.

Her har vi altså et stort indsatsområde, og vi har følgende nye tiltag i støbeskeen:

Nye tiltag pr. 1. november 2024:

- Bagvagt – og nu også forvagt:

Vi vil fremadrettet fortsætte med at have en bagvagt, sådan som I kender det, og som vi har kørt med i lang tid. Men som noget nyt vil vi fremover også have en forvagt. Det er planen, at forvagten skal sidde klar fra morgenstunden til at tage sig af diverse opgaver og til at gå i gang med de rengøringer, der skal klares ved evt. sygemeldinger.

På den måde håber vi at komme bedre fra start om lørdagen og ikke 'hænge' med en masse opgaver allerede fra morgenen af.

- RAL-sedler:

Vi ændrer vores procedure for RAL-sedler. Fremover vil det ikke længere være muligt at tage et antal RAL-sedler med fra morgenen af. De vil ikke blive lagt frem før kl. 11.00.

- To nye mailadresser:

Vi indfører derudover, at alle – både kontrol- og rengøringshold – skal indsende fotos, inden de forlader et hus for at dokumentere det udførte arbejde. Det kan være fotos af f.eks. følgende:

- Brusekabine
- Køleskab
- Og lign.

Kontrol skal sende deres billeder til: fk@kobmand-hansen.dk

Rengøring skal sende deres billeder til: fr@kobmand-hansen.dk

Der kommer inden så længe en særskilt mail rundt til jer med nærmere oplysninger om, hvad der skal tages billeder af.

Andre ændringer:

- Ansættelseskontrakt:

Der skal foreligge en kontrakt på alle, der udfører et arbejde hos os. Det betyder, at man ikke bare kan tage en afløser med, hvis ens faste makker er syg eller på anden måde er forhindret i at arbejde.

Dette er nødvendigt og vigtigt, da vi kun har forsikring på de personer, der er ansat hos os, og forsikringen er vigtigt, hvis en medarbejder f.eks. kommer til skade under arbejdet, kommer til at ødelægge noget eller lign. Derudover risikerer vi en bøde for ikke at have styr på ovennævnte, når der kommer tjek fra Arbejdstilsynet – og det gør der helt sikkert i denne branche.

MEN, hvis I kender en person, der kunne være interesseret i at afløse en gang imellem eller måske arbejde fast hos os, så tag fat i Michaela eller Lene, så har vi helt sikkert et job, og de kan få en kontrakt.

- Børn med på arbejde:

Det er ikke en mulighed at tage sine børn med på arbejde. Vi har ingen forsikring på børnene, hvis de kommer til skade eller forvolder skade i fx et hus. Der arbejdes med kemikalier, og det er risikabelt. Det er heller ikke en mulighed, at børnene bare sidder i bilen og venter. Det kan vi/I ikke byde nogen.

Til info har vi i den forløbne sæson fået flere klager fra husejere på, at der har været børn med på arbejde. De opfatter det således, at et job ikke kan udføres ordentligt, hvis man samtidigt skal passe børn.

Konklusion: Vi har med kontrol og rengøring et stort indsatsområde, som vi vil arbejde hårdt på fremadrettet – og med en fælles indsats kan vi komme i mål.

Kontor/Service

I har været igennem en sæson med en del udfordringer - både med vores system, men også med husejere, der ikke helt har kunnet forstå, at deres huse ikke har været så godt udlejede i år som tidligere år, og også med klager på kontoret og til serviceteknikere ude i huse pga. f.eks. et dårligt indtryk af huse/rengøringen ved ankomst til huset osv. Det har fyldt rigtig meget for jer, men I har klaret det fantastisk! Tak for det. Jeg håber, at vi alle ved fælles hjælp og godt samarbejde kan komme i mål med diverse udfordringer, så vi også fremadrettet har flest glade gæster, der har lyst til at komme igen.

Afslutningsvist vil jeg sige, at det er dejligt, at så mange er mødt op i aften til en hyggelig sæsonafslutning. Vi håber, at der vil komme endnu flere næste gang, vi holder et lignende arrangement. Vi mødes igen efter planen inden sæsonen 2025 for lige at sparke sæsonen i gang.

I er altid velkomne til at komme med forslag til ændringer eller lign. samt konstruktiv kritik.

Med venlig hilsen / Mit freundlichen Grüßen / Best regards

Lene Kikkenborg

Bureauleder

Telefon: [+45 7652 4312](tel:+4576524312)

Mobil: [+45 2339 4042](tel:+4523394042)



Købmand Hansens Feriehusudlejning | Strandvejen 430 | DK-6854 Henne Strand