

Medienmitteilung vom 12. März 2019

Departement Life Sciences und Facility Management der ZHAW

IFM Day 2019 – Kundin/Kunde gut, alles gut?

Die Kundenzufriedenheit stand im Mittelpunkt des siebten IFM Day, dem internationalen Treffen der Facility Management-Branche an der ZHAW in Wädenswil. Über 150 Vertreterinnen und Vertreter aus Forschung und Praxis interessierten sich für das Thema «Management in Zeiten geforderter Customer Happiness». Gekrönt wurde der Tag durch die Diplomfeier der Bachelor- und Master-Studiengänge.

Erstmals nahmen Vertreterinnen und Vertreter der führenden Schweizer und internationalen Facility Management-Verbände an diesem Begegnungstag von Forschung und Praxis teil. Die Schwerpunkte am IFM Day vom 8. März bildeten die Impulsreferate von Fachleuten aus der Privatwirtschaft zu den Themen «Ganzheitlicher Kundenfokus» sowie «Customer Experience bei den SBB». Einen Einblick in die aktuelle Forschung ermöglichten die Präsentationen dreier ZHAW-Master-Absolventinnen und -Absolventen sowie ein Projektfilm von Studierenden der EuroFM Winterschool. Die Podiumsdiskussion mit FM-Führungskräften bildete den Abschluss.

Glückliche Mitarbeitende, glückliche Kundinnen und Kunden

Glenn Oberholzer, Partner und Verwaltungsrat der Stimmt AG, betonte in seinem Referat zum ganzheitlichen Kundenfokus, dass es für glückliche Kunden vor allem auch glückliche Mitarbeitende braucht. Dass sich ein Unternehmen dazu auch von einer Kundin oder einem Kunden trennen darf, war eine kühne These.

«Mit den SBB geht's vielleicht pünktlich, aber auch ziemlich gelangweilt ans Ziel», zitierte Bruno Lochbrunner, Leiter konzeptionelles Bahnhofmanagement SBB AG, zu Beginn seines Referats die NZZ. Damit die Kundschaft zu begeistern, sei gar nicht so einfach. Dennoch hat die Kundenzufriedenheit bei den SBB einen hohen Stellenwert. Wie auch die Stimmt AG, setzten die SBB hier auf den Marketingansatz der sogenannten Customer Journey. Sie hilft zu verstehen, welche Massnahmen zu treffen sind, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Dafür ist der SBB-Vertreter auch mal selbst mit dem Rollator unterwegs.

Podiumsdiskussion über Kundenbeziehungen und Best-Practice-Beispiele

«Einen Kunden zufrieden zu machen, ist nicht teuer». Darin waren sich die Teilnehmenden der Podiumsdiskussion, Bruno Lochbrunner, Glenn Oberholzer, Laura Rangognini, Directrice Régional Romandie Apleona HSG AG und Michael Strebel, Leiter Providermanagement Wincasa AG, einig. Zusammen mit dem Publikum diskutierten sie Fragen zu Kundenbeziehungen, Customer Experience und Best-Practice-Beispielen im Umgang mit den Mitarbeitenden. Dabei soll den Mitarbeitenden möglichst viel Vertrauen entgegengebracht, Handlungsspielraum ermöglicht und Kompetenz vorgelebt werden. Die Aussage von Laura Rangognini, dass der Montagmorgen am besten mit einem Team-Kaffee beginne, unterstützten alle Teilnehmenden. Im Anschluss präsentierten drei ausgewählte Masterstudierende ihre Abschlussarbeiten im Plenum. Die zahlreichen Fragen aus dem Publikum zeigten die Praxisrelevanz der Studienarbeiten eindrücklich auf.

Feierliche Diplomübergabe

Den feierlichen Abschluss des IFM Day bildete die Diplomübergabe an 11 Master- und 14 Bachelor-Absolvierende (Teilzeitstudiengang). Die Diplomfeier wurde durch Prof. Dr. Urs Hilber, Direktor des Departements Life Sciences und Facility Management mit einem Grusswort eröffnet. Die Festrede hielt Pekka Matvejeff, Präsident EuroFM. Der Preis des Verbands IFMA Schweiz für die beste Masterarbeit mit dem Titel «Workplace Utilization Practices - A case study on the utilization of an activity-based flexible workplace in a Swiss company» ging an Virna Monero Flores. Sie erhielt gleichzeitig auch den FM Alumni-Preis für den besten Abschluss des Jahrgangs.



Internationale Gästeschar in Wädenswil

Der IFM Day bildete den Schlusspunkt einer internationalen Woche am Wädenswiler Institut. Von Montag bis Freitag fand die EuroFM Winter School mit Studierenden aus Deutschland, den Niederlanden und der Schweiz statt. Seine führende Rolle in der Zusammenarbeit mit der Schweizer und internationalen FM- und Immobilienwirtschaft in Lehre und Forschung bewies das IFM mit dem grossen Branchentreffen am Donnerstagabend: Spitzenleute der Verbände Allpura, EuroFM, fmprowiss, IFMA Schweiz, RICS und SVIT sowie Professorinnen und Professoren des Deutschen Verbandes für Facility Management GEFMA unterstützten den vom IFM initialisierten Leaders Round Table im Wädenswiler Schloss Au.

Medienmitteilung und Fotos: www.zhaw.ch/lsvm/medien

Bildlegenden – Quelle © Tevy/Wädenswil

- 1_Die Master-Diplomklasse am IFM mit Institutsleiterin Prof. Dr.-Ing. Antje Junghans (untere Reihe, 2. von re.) und Studiengangleiterin Prof. Dr. Andrea Kofler (untere Reihe, 2. von li.)
- 2_Die Bachelor-Diplomklasse mit Institutsleiterin Prof. Dr.-Ing. Antje Junghans (obere Reihe re. aussen) und Studiengangleiterin Irene Arnold (obere Reihe 2. von li.)
- 3_Bruno Lochbrunner, Leiter konzeptionelles Bahnhofmanagement SBB, erklärt, wie man die Kundschaft begeistert.
- 4_Gespanntes Publikum am IFM Day des Instituts für Facility Mangement
- 5_Glenn Oberholzer, Partner der Stimmt AG, betonte: Für glückliche Kundinnen und Kunden braucht es vor allem auch glückliche Mitarbeitende.
- 6_Gastgeberin am IFM Day der ZHAW: Prof. Dr.-Ing. Antje Junghans, Leiterin des Instituts für Facility Management IFM
- 7_Podiumsdiskussion mit den Referenten Bruno Lochbrunner und Glenn Oberholzer; Laura Rangognini, Directrice Régional Romandie Apleona HSG AG und Michael Strebel, Leiter Providermanagement Wincasa AG sowie mit Moderatorin Jennifer Konkol, Co-Founder IN.flow Facilitation GmbH (re. aussen)

Fachkontakte Medien

Prof. Dr.-Ing. Antje Junghans, Leiterin Institut für Facility Management IFM, Departement Life Sciences und Facility Management, ZHAW/Wädenswil. 058 934 51 15, antje.junghans@zhaw.ch

Irene Arnold, Leiterin Bachelor-Studium und stellvertretende Institutsleitung IFM, Departement Life Sciences und Facility Management, ZHAW/Wädenswil. 058 934 56 24; irene.arnold@zhaw.ch

Medienstelle ZHAW/Wädenswil:

Cornelia Sidler, Media Relations Departement Life Sciences und Facility Management, ZHAW/Wädenswil, 058 934 53 66, cornelia.sidler@zhaw.ch