

Qualitätsmanagementsysteme - QMS

Ein deutliches Signal nach außen - denn Ihr Unternehmen steht für Qualität!

Kennen Sie die wichtigsten Abläufe Ihrer Dienstleistungserbringung wirklich genau? Werden neue MitarbeiterInnen schnell mit den Abläufen vertraut? Was wird doppelt erledigt? Bekommen Ihre Kunden immer eindeutige Aussagen? Sind die Bearbeitungszeiten zufriedenstellend? Sind Reklamationen nur lästig oder werden einzelne Punkte aufgegriffen und innovativ umgesetzt? Wird Ihr Unternehmen als zuverlässig wahrgenommen, werden Rückruftermine eingehalten? Und das wichtigste, stimmen die Kennzahlen am Tagesende?

Beantworten Sie diese Fragen mit einem klaren „Ja“: Denn mit der Einführung eines QMS nach der neuen Norm EN ISO 18295 beschreiben und optimieren Sie Ihre Prozesse und sparen Kosten.

Lassen Sie uns darüber reden, wie Sie Ihren Nutzen weiter steigern:

- Gelebte Managementstrategie und -politik
- Zufriedene MitarbeiterInnen durch definierte Aufgabenprofile und leistungsorientierte Kennzahlen
- Klare Kommunikations- und Informationsstrukturen
- Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Datenschutz
- Ihre Kunden bleiben treu: Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Innovative Angebote und Beteiligung an Ausschreibungen, für die ein QMS vorausgesetzt wird und last but not least
- Die Aufstellung und Umsetzung eines Kennzahlenmanagements für Qualität, z.B. mittels Balanced Score Card und die Definition der Prozessabläufe senkt messbar Ihre Kosten

Eine Zertifizierung ist weniger Aufwand als Sie vermuten – Überblick über den Ablauf:

Im ersten Schritt erstellen wir unter Berücksichtigung Ihrer organisatorischen Gegebenheiten den detaillierten **Projektplan** mit entsprechenden Meilensteinen.



Um die Qualität in Ihrem Unternehmen durch jede einzelne MitarbeiterIn zum Leben zu erwecken, stellen Sie einen **QM- Zirkel auf**, in dem die Qualitätsziele, die Umsetzung und die Einbindung der MitarbeiterInnen festgelegt sind. So werden die betroffenen Bereiche involviert, die Interessen der

Beteiligten mit den Veränderungen gekoppelt und erfolgreich umgesetzt.

Wir begleiten Sie gerne bei der Entwicklung oder der Überarbeitung Ihrer **Unternehmensphilosophie**, die maßgeblicher Bestandteil des QMS ist: Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir im nächsten Schritt den Kommunikationsplan, der allen MitarbeiterInnen per E-Mail oder - etwas aufwändiger, aber auch effizienter - in Form von workshops oder open space-Veranstaltungen die Identifikation mit dem QMS erleichtert und die richtige Umgebung für die Erstellung und Umsetzung einer Qualitätspolitik schafft. Ziel ist es, eine positive und lebbare **Unternehmensphilosophie** für das Unternehmen zu gestalten.

Damit die gemeinsam definierte Philosophie in reale Handlungen umgesetzt wird, sind in der neuen EN ISO 18295 z.T. bereits Qualitätsziele definiert, weitere werden von Ihnen festgelegt. So setzen Sie den kontinuierlichen Verbesserungsprozess um und machen Erfolge messbar. Sie ahnen es sicherlich schon:

Die Kennzahlen sind der Dreh- und Angelpunkt im QMS, in regelmäßigen Abständen werden diese überprüft und zielführende Maßnahmen ergriffen.

Abstrakte Kennzahlen helfen hier nicht weiter, alle MitarbeiterInnen müssen wissen, welche Kennzahlen für sie an ihrem Arbeitsplatz wichtig sind und wie sie diese erreichen können.



Kennzahlen werden allerdings nicht nur intern sondern auch extern ermittelt, denn Ihre Kunden kaufen Ihre Dienstleistung und Services. Auch wenn die Kundenbefragung aus Transparenz- und Aufwandsgründen häufig zunächst nicht so gern gesehen wird, ist sie doch das beste Werkzeug für die Verbesserung der Servicequalität und die Erhöhung des Umsatzes. Sie kann mittels des SERVQUAL- Ansatzes oder Ihrer bereits entwickelten Kundenbefragungstools erfolgen.

Nun sind alle Zahlen aufgestellt, und Sie gleichen Soll und Ist ab. Dazu definieren Sie Prozesse und Arbeitsanweisungen, machen Ihr Unternehmen so erfolgreicher und minimieren Redundanzen. Gleichzeitig sorgen Sie für eine effizientere Arbeitsweise Ihrer MitarbeiterInnen und die Zufriedenheit Ihrer Auftraggeber.

 **ptc-hamburg**
Planspiel Training und Consulting

Dipl.-Kauffrau
BETTINA BURMESTER
Geschäftsführerin

Grindelweg 11a ▶ 201446 Hamburg
dialog@ptc-hamburg.de ▶ Fon 040 - 2714 8607

Die Kosten sind geringer als Sie denken, denn Qualität wird staatlich gefördert. Gerne begleiten wir Sie bei der Implementierung des QMS und der Beantragung der finanziellen Förderung!

Rufen Sie uns an!