

**better<sub>z</sub>business**

# Qualitätsmanagement: Gutes besser machen

Birgit Becker  
08.04.19 Bitburg

A professional portrait of Birgit Becker, a woman with short blonde hair and glasses, wearing a light-colored blazer over a white collared shirt. She is smiling and looking towards the camera. In the background, there is a white wall with a black vent and a shelf with books. A laptop is visible in the foreground on the right side.

# Birgit Becker

Seit 2015 selbständige Fachberaterin für  
Dienstleistungsmanagement und  
Organisationsentwicklung

- # Touristikerin** aus Berufung
- # Qualitätlerin** aus Überzeugung
- # Dienstleisterin** aus Leidenschaft

© [www.betterinbusiness.de](http://www.betterinbusiness.de)

12.04.2019

# Qualität?!

Der wahrnehmbare Zustand von Merkmalen

Die Gesamtleistung, für die unsere Kunden/Gäste bereit sind  
unseren Preis zu zahlen

# managen?!

schwaches Verb

bewerkstelligen, bewältigen, leiten

# Qualitätsmanagement?!

alle organisatorischen Maßnahmen,  
die der Verbesserung von Produkten oder Leistungen  
jeglicher Art dienen  
(Definition Wikipedia)



QM – auch das noch....?!

# Anders gefragt...



Bildnachweise/Fotolia: 120533528, Gelber Smiley mit Krone 1

Der Kunde ist bei uns König,  
**aber...**  
heute ist nicht mein Tag/der Tag meines Kollegen?



# Was würden Sie davon halten?:

Airline: „99% aller unserer Landeanflüge verlaufen erfolgreich!“

Joghurthersteller: „In 98,75% aller Fälle sind unsere Produkte mikrobiologisch einwandfrei!“

Bauaufsicht: „Unsere Bescheide enthalten fast keine Fehler!“

Hotelier: „Wenn alles glatt geht, ist ihr Zimmer bei Übergabe des Schlüssels gereinigt.“

Gastronom: „Wir bemühen uns die Getränke kalt und das Essen heiß zu servieren.“

# Darum das Ganze



# Klassische Ziele des QM

1. Kunden halten
2. Kunden zurück gewinnen
3. Leistung kontinuierlich verbessern

## Ich sehe darüber hinaus:

- Neukunden gewinnen
- Negative Propaganda obsolet machen

Und

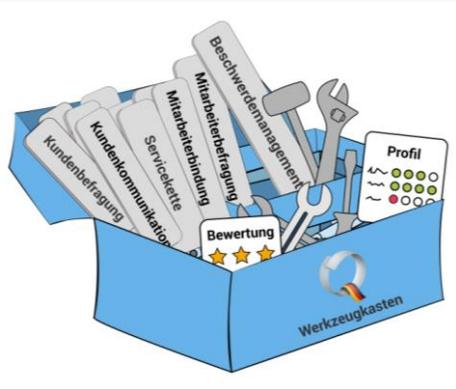
- Die Abwehr unberechtigter Ansprüche
- Die Reduktion von Kosten (Fehler, Marketing, HR)

sowie

- Motivation (Mitarbeiter, Partner, Geschäftsführung, Gäste/Kunden)



Einzelaktivitäten, die auf QM einzahlen



## Meine Mission.. beim Start 2008:

Unser Ziel ist es nachhaltige **Verbesserungen zum Kundenwohl** einzuführen, **Fehler und Mängel** in unserer Service-Leistung oder in den Leistungen unserer Partner **frühzeitig zu erkennen**, sie **abzustellen** oder – wenn doch einmal etwas schief gegangen ist - **angemessen zu kompensieren** und **Sorge dafür zu tragen, dass sie sich nicht wiederholen.**

**Und: im Gegenzug all das zu verstärken, was Sie bei uns so schätzen!**

# Und damit habe ich angefangen...

## Erstellen Sie eine Positiv-Liste:

- fragen Sie Mitarbeiter/Kunden/Führungskräfte, **was** bei Ihnen so **richtig gut läuft/ankommt**
- **Und sorgen Sie dafür, dass sich solches immer wieder wiederholt**



## ... und weiter gemacht

Was können wir tun, um Kunden vom Kaufen bei uns  
abzuhalten?

Oder

Was können wir tun, um möglichst viele  
Reklamationen zu bekommen?

### Was davon machen wir schon?

- Öfter**
- Manchmal**
- Nie**

**Und wie vermeiden wir es künftig?**



# Der kontinuierliche Verbesserungsprozess

- Denkweise zur **Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit** in kleinen Schritten
- Bezogen auf Produkt-, Prozess- und Servicequalität
- Förderung der Flexibilität  
als wichtiges Qualitätsmerkmal, um sich den verändernden Märkten anpassen zu können.

Im QM heißt das dann PDCA 😊... und beschreibt nichts anderes



# Herausforderungen

- Zeit/Ressourcen
- Alle angemessen „im Boot“ zu halten
- Partner sensibilisieren, um Lücken zu schließen

# Was haben Sie davon?

- Alle Ziele des QM
- Hilfestellung für neue Mitarbeiter
- Eigenkontrolle für selbständig geleistete Arbeit
- Erleichtert Kommunikation zwischen den Akteuren
- Einheitliches Bild nach außen

# Qualität kann also jede(r),

der/die

- ... Kundenerwartungen kennt.
  - ... Kunden(un)zufriedenheit kennt.
  - ... Gutes stärkt und Fehler vermeidet.
  - ... es nicht allen recht machen will.
  - ... Einfluss auf die Kundenerwartungen nimmt.
- 
- ... die besondere Bedeutung von Servicequalität als Differenzierungsmerkmal nutzt



**Qualitätsmanagement bietet Hilfestellung dabei!**



**better<sub>z</sub>business**

## Kontakt

better in business  
Birgit Becker

Wäldchesborn 24  
35043 Marburg

T. 06421 971664  
F. 06421 971662

info@betterinbusiness.de  
www.betterinbusiness.de

