
Handbuch für Qualitätsmanagement.

**Das Qualitätssicherungssystem in meiner
Dienstleistungs- & Beratungstätigkeit.**

Version 2.0 vom 13. Januar 2021

Inhaltsverzeichnis

Vorwort: Mein Verständnis von Qualität	3
Kapitel 1 Leitbild.....	4
1.1 Mein Unternehmen.....	4
1.2 Mein Leistungsspektrum.....	4
1.3 Meine persönlichen Grundsätze	5
1.4 FOCUS Unternehmensidentität.....	5
1.5 Meine fachliche Kompetenz	6
1.6 Meine Erfahrungen in der Beratung	7
1.7 Weiterbildung	7
1.8 Umgang mit Veränderungen in der Rechtslage/gesetzliche Änderungen	8
1.9 Personelle Kapazitäten, Tools und Netzwerk	8
Kapitel 2 Leistungserbringung und Kundenkommunikation.....	9
2.1 Akquisition & Möglichkeit eines kostenlosen Vorgesprächs.....	9
2.2 Bedarfsermittlung	9
2.3 Auftragsbesprechung: Vertrag und seine Inhalte.....	10
2.4 Durchführung: Darstellung des Beratungsablaufs	11
2.5 Feedback: Besprechung der Ergebnisse und Dokumentation der Beratung	12
2.6 Nachbetreuung und Mandantenpflege.....	12
Kapitel 3 Qualitätssicherung- und Kontrolle.....	14
3.1 Definition des / der Ziele	14
3.1.1 Erforderliche Prozesse und Verantwortlichkeiten	14
3.1.2 Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen	14
3.1.3 Definition der Anforderungen an Berater bzw. Referenten/innen	14
3.2 Darstellung der Erfolgskontrolle.....	14
3.2.1 Werkzeuge zur Darstellung	14
3.2.2 Auswertung durch Fragebögen/Feedbackbögen/Nachbesprechungen	15
3.2.3 Einbindung der Mitarbeiter/innen in den Evaluationsprozess	15
3.2.4 Möglichkeit zur Einrichtung eines Beschwerdemanagements	16
3.2.5 Benennung der Problembereiche im Arbeitsprozess	16
3.2.6 Benennung der bereits optimal verlaufenden Arbeitsprozesse	16
3.2.7 Fehlerbeseitigung, Ursachenvermeidung.....	16
3.3 Prozess zur ständigen Verbesserung der Qualitätssicherung	16
3.3.1 Relevanz von KVP in meiner Beratungstätigkeit	16
3.3.2 Protokollführung zur nachhaltigen Daten-/ Informationssicherung	16
Kapitel 4 Konformitätserklärung	17
Kapitel 5 Änderungen / Versionsstand	17
Kapitel 6 Anlagen	18

Vorwort: Mein Verständnis von Qualität

Um die Qualität meiner Beratungen zu sichern habe ich für FOCUS ein Qualitätssicherungssystem etabliert und in diesem Handbuch dokumentiert.

Dabei habe ich mich eng an die Vorgaben im „Merkblatt Qualitätsnachweis“ des BAFA gehalten – Details dazu siehe Kapitel 4 Konformitätserklärung.

Die Grundidee:

Eine geläufige Definition für Qualität ist „Brauchbarkeit für einen Zweck“. Dies meint spezifische Eignung für ein bestimmtes Ziel bzw. Aufgabe und nicht objektive Messgrößen an und für sich.

Im Mittelpunkt der Anforderungen steht dabei der jeweilige Kundennutzen – besser ausgedrückt als individuelles Ziel des einzelnen Mandanten; hieran muss sich die Qualität der Beratungsleistung messen lassen.

Dies ist auch so in der entsprechenden Norm so definiert:

„Qualität wird laut der Norm DIN EN ISO 9000:2015-11 (der gültigen Norm zum Qualitätsmanagement) als „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt“ definiert. Die Qualität gibt damit an, in welchem Maße ein Produkt, Ware oder Dienstleistung den bestehenden Anforderungen entspricht.“ (wikipedia, 2018)

Entsprechend der in der DIN EN ISO 9000:2015-11 definierten Anforderungen bin ich für ich die Gestaltung, Durchführung und Einhaltung dieses QM Systems persönlich verantwortlich und führe diese auch selbst durch.

Dabei ist mir die Konzentration auf das Wesentliche wichtig: Der Geschäftszweck oder der Kern des jeweiligen Geschäftskonzeptes. Dieser muss gesund d. h. nachhaltig profitabel sein und Wachstumschancen aufweisen.

Darum geht es mir – Konzentration auf den Kern der Aufgabenstellung. Daher auch die Unternehmensbezeichnung FOCUS – hier ist der Name Programm.

Dieses QM- Handbuch beginnt mit dem Revisionsstand 1.0 und wird zum 01. Dezember 2018 durch mich in Kraft gesetzt.

Änderungen werden im Kapitel 5 dieses Handbuches aufgelistet und zudem durch den jeweiligen Versionsstand in der Kopfzeile dieses Handbuches kenntlich gemacht.

Ritterhude im Januar 2021


Diplom-Kaufmann
Adalbert Westermann

