



# Mission Kommunikation

-

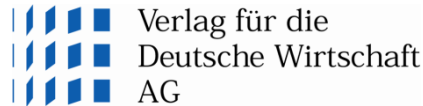
## Interne Qualität entwickeln und sichern



Dr. Katharina Ibrahim  
bfkm fingerhut + seidel  
Willy-Brandt-Str. 9 · 06110 Halle/Saale  
Tel 0345 68 23 90 · [kontakt@bfkm-halle.de](mailto:kontakt@bfkm-halle.de)  
[www.bfkm-halle.de](http://www.bfkm-halle.de)



# Ein „Espresso“ aus unseren Erfahrungen



direct line

BITMARCK®



VORWEG GEHEN





# Hand aufs Herz: Wie stehen Sie zum Thema Qualitätsmanagement?

Wasch mir den Pelz aber  
mach mich nicht nass!

Ohne Ressourcen geht es nicht.  
Verantwortungsbewusste  
Führung achtet aber mit Recht  
auf sinnvolle Investition.

Moderne Technik macht  
Qualitätsmanagement  
ganz von allein.

Moderne Technik kann  
Qualitätsmanagement  
revolutionieren – aber nur mit  
einem durchdachten (analogen)  
Konzept.

Qualitätsmanagement ist  
trivial und leicht  
„nachrüstbar“.

Für Qualitätsmanagement ist es  
nie zu spät, aber schlecht  
aufgesetzt, kann viel Porzellan  
zu Bruch gehen.



# Die Richtungsentscheidung

Wozu möchten Sie in das Thema Qualität investieren?



Uns geht es darum, unsere Mitarbeiter kontinuierlich zu betreuen, zu entwickeln und zu professionalisieren. Feedback und arbeitsplatzbegleitendes Training ist uns wichtiger als eine schöne Statistik.



Uns geht es darum, Qualität messbar zu machen, um damit unseren Kunden, Auftraggebern und Mitarbeitern das Erreichen von Leistungszielen zu dokumentieren.





# Ihr Projekt: gelebtes Qualitätsbewusstsein



„Zutatenliste“ für Ihr Projekt:



Dokumentierter und kommunizierter Qualitätsanspruch: wann mache ich einen guten Job?



Leistungsfähige Grundausbildung: Kennen alle Mitarbeiter Ihren Qualitätsanspruch und sind sie in der Lage, diesen zu erfüllen?



Personal für die kontinuierliche Betreuung im Tagesgeschäft: Gibt es Mitarbeiter, die die fachliche und kommunikative Kompetenz und die Zeit für regelmäßiges und professionelles Feedback haben? Kann das Thema extern unterstützt werden?



Kriterienkatalog / Feedbackbogen: Ist sichergestellt, dass die Betreuung nach einheitlichen Kriterien und Regeln erfolgt und das Ergebnis (für den Mitarbeiter) dokumentiert wird?





# Ihr Projekt: gelebtes Qualitätsbewusstsein



## Meilensteine für Ihre Projektumsetzung:

Bilden Sie eine interne Projektgruppe mit 360-Grad-Perspektive. Suchen Sie ggf. einen (externen) Moderator.

Erarbeiten Sie Ihren unternehmensspezifischen Qualitätsanspruch. Sorgen Sie durch erklärende Definitionen für Verständlichkeit (wie genau geht Empathie?)

Überprüfen Sie Ihre Trainingskonzepte daraufhin. Stellt eventuell der fachliche Input die kommunikativen Aspekte in den Schatten?

Bilden Sie interne Multiplikatoren (Coaches, Supervisoren) aus. Dabei können externe Partner unterstützen.

Achten Sie bei der Gestaltung des Feedbackbogens auf Wertschätzung und Stärkenorientierung.

Stellen Sie das Gesamtkonzept den Mitarbeitern so vor, dass für diese ein persönlicher Mehrwert erkennbar wird. Sorgen Sie für Transparenz.

Stellen Sie eine kontinuierliche Umsetzung sicher und halten Sie die erforderlichen Zeitfenster frei. Nur gelebte Praxis bringt Erfolg.



# Praxisbeispiel : Coach-Ausbildung für ein Service-Center Versicherungen

## Herausforderung des Kunden

- Verkaufserfolge steigern
- Qualität sichern
- Mitarbeiter binden
- Einführung eines Coachingsystems + Nachhaltige Ausbildung von Mitarbeitern ohne entsprechende Vorkenntnisse
- Abschluss einer Betriebsvereinbarung
- Integration in bestehende Abläufe und Prozesse

## Lösungsansatz bfm

- Consulting zur Einführung eines Coaching-Systems zur Qualitätssicherung
- Abstimmungen mit dem Betriebsrat - bis zur Betriebsvereinbarung
- Entwicklung von Prozessen und eines Dokumentationssystems, entsprechend den arbeits- und datenschutzrechtlichen Anforderungen

## Ergebnisse

- Coachingsystem wurde erfolgreich etabliert
- Ausbildung der Mitarbeiter zu Coaches - alle haben die Prüfung bestanden
- Coaching und Coaches wurde von den Mitarbeitern positiv angenommen
- Deutliche Steigerung der Gesprächsqualität und der Verkaufsergebnisse
- Betriebsvereinbarung geschlossen



# Ihr Projekt: Qualität messen, dokumentieren und steuern



„Zutatenliste“ für Ihr Projekt:

Dokumentierter und kommunizierter Qualitätsanspruch: welche quantitativen und qualitativen Kriterien soll unsere Dienstleistung erfüllen?

Messpunkte und Messinstrumente: Was genau soll wo genau und wie genau ausgehend von den Kriterien gemessen werden?

Stichprobengröße, Messbögen und Auswertungsroutine: „Wie viel Messen“ ist statistisch vertretbar, wirtschaftlich machbar und operativ-technisch umsetzbar?

QS-Maßnahmen im Sinne des KVP: Was machen wir mit den Messergebnissen?

Management-Commitment zur Umsetzung: Sind wir bereit, durchzuhalten, auch wenn das Thema zwar wichtig aber gerade nicht dringend ist 😊?





# Ihr Projekt: Qualität messen, dokumentieren und steuern



## Meilensteine für Ihre Projektumsetzung:

Machen Sie das Thema zu einem Management-Thema. So sorgen Sie für Rückhalt in der Umsetzung.

Bilden Sie eine interne Projektgruppe mit 360-Grad-Perspektive unter Beteiligung von Personalvertretung und Management. Suchen Sie ggf. einen (externen) Moderator.

Definieren Sie Ihr Qualitätsverständnis in quantitativer und qualitativer Hinsicht. Berücksichtigen Sie dabei Themen wie Image und Markenbotschaft und dokumentieren Sie ein unverwechselbares Qualitätsleitbild.

Gestalten Sie Ihr Messinstrumentarium mit Bedacht: nicht alles was (technisch) geht, ist qualitätswirksam und wirtschaftlich angemessen. Behalten Sie Validität, Reliabilität und Objektivität im Blick.

Vermeiden Sie Rollenkonflikte, indem Sie möglichst Messung und Optimierung von verschiedenen Akteuren vornehmen lassen. Hier können externe Dienstleister unterstützen.

Schaffen Sie Routine-Prozesse für den Umgang mit den Messergebnissen. Regelmäßige Qualitätszirkel, Kalibrierungsrunden, KVP-Meetings etc. sorgen dafür, dass Qualität gelebt wird.

Sorgen Sie für Kommunikation und Transparenz mit allen Stakeholdern des Projekts. So legen Sie den Grundstein für eine gelebte positive Fehlerkultur.



# Für alle, die schon mal angefangen haben...

Kleines Lexikon der Messinstrumente:

| QS-Tool                                   | Wofür macht es Sinn?   |
|---|--|
| Bewertungen durch einen Qualitätssicherer | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komplexes Beurteilen der fachlichen und kommunikativen Professionalität des Dienstleistungsprodukts (schriftlich / mündlich)</li> <li>• Erkennen von Bedarf nach fachlicher Regelung und Training</li> <li>• <u>Fokus der Messung: Mitarbeiter</u></li> </ul> |
| Softwaregestützte Gesprächsbewertung      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flächendeckendes Screening zu einer bestimmten Thematik</li> <li>• Objektivierung über Bewertung von Sprachmustern</li> <li>• <u>Fokus der Messung: Mitarbeiter, Prozess</u></li> </ul>   |
| Mystery Shopping                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewerten und Prüfen von definierten Prozessen (was passiert wirklich, wenn...)</li> <li>• Bewerten des Dienstleistungsprodukts aus Kundenperspektive</li> <li>• <u>Fokus der Messung: Prozess, Kunde, Mitarbeiter</u></li> </ul>                              |
| Nachgelagerte Kundenbefragung             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewerten der wahrgenommenen Dienstleistungs-Qualität</li> <li>• Bewerten der generellen Einstellung zu Anbieter / Produkt</li> <li>• <u>Fokus der Messung: Kunde</u></li> </ul>   |
| Beschwerde-Analyse                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausgangspunkt „Kritischer Pfad“ –Analyse</li> <li>• <u>Fokus der Messung: Prozess</u> (Insbesondere im 2nd Level)</li> </ul>  |

Vom Fokus der Messung hängt die Ausgestaltung des Messinstrumentes ab: welche Fragen sind sinnvoll, welche Kriterien messbar.



# Praxisbeispiel : Qualitätssicherungs-Konzept für ein Stadtwerk

## Anforderung des Kunden

- Entwicklung eines ganzheitlichen Qualitätsverständnisses
- Entwicklung passgenauer Qualitätssicherungsmaßnahmen
- Abstimmung mit der Personalvertretung
- Konformität mit der Betriebsvereinbarung
- Begleitung bei der Praxis-Implementierung

## Lösungsansatz bfm

- gemeinsame Erarbeitung eines unternehmensspezifischen Leitbildes
- Workshops zur Erarbeitung unternehmensspezifischer Qualitätswerkzeuge unter Einbeziehung der Personalvertretung
- Erarbeiten der Vorlagen für die Betriebsvereinbarung
- Erstausbildung der Coaches

## Ergebnisse

- Ganzheitliches Qualitätskonzept
- Konsens mit allen betroffenen Interessengruppen
- Umsetzungsbereite Qualitätswerkzeuge für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess



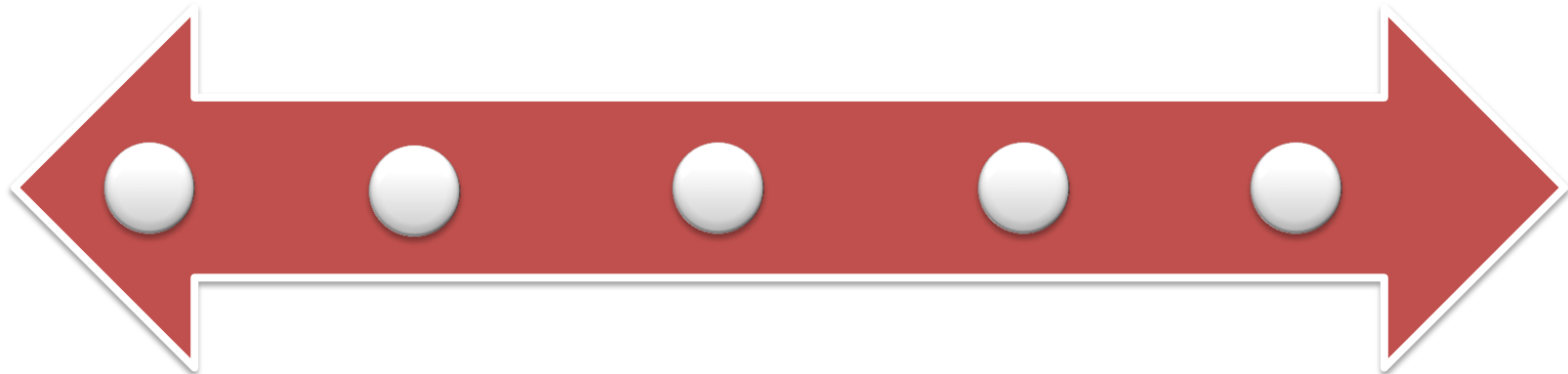
# Qualitätssicherung intern oder extern?

Qualitätssicherung ist ein Managementthema, für das es interne Ressourcen geben muss. An welcher Stelle, wie viele und welche das sind – das ist variabel definierbar.

Nur intern: Sie haben sowohl Know How als auch Ressourcen.

Auch extern: Ausbildung von Coaches und Multiplikatoren (internes Know How und Kapazitäten aufbauen)

Wesentlich extern: kontinuierliche QS-Maßnahmen mit externem Team (geringer Einsatz eigener Ressourcen)



Auch extern: Konzeptions-Workshops, Moderation von Projektgruppen (Ressourcen vorhanden, Konzeption zu entwickeln)

Auch extern: Projektoptimierung (bei aktuelle Qualitäts-Herausforderungen)



# Ich freue mich auf ein Gespräch mit Ihnen!

Ihre Dr. Katharina Ibrahim

bfkm fingerhut + seidel  
Willy-Brandt-Str. 9 · 06110 Halle/Saale  
Tel 0345 68 23 90 · [kontakt@bfkm-halle.de](mailto:kontakt@bfkm-halle.de)  
[www.bfkm-halle.de](http://www.bfkm-halle.de)