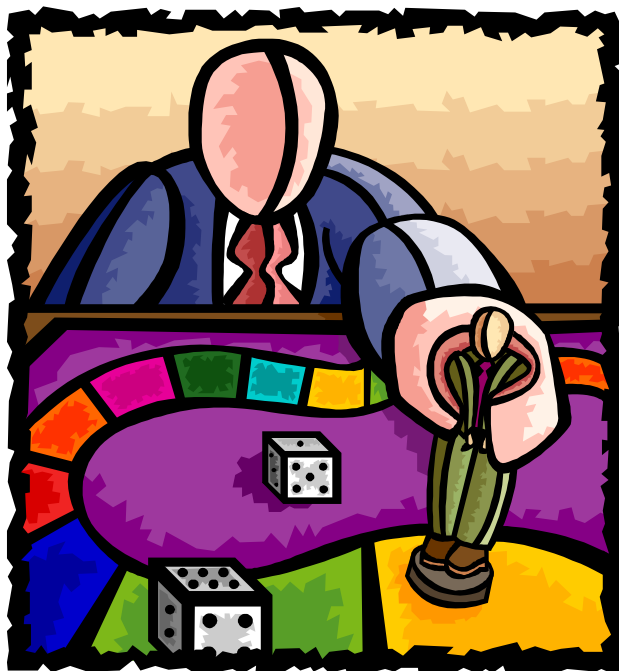


Kundenbrief

Neues Denken | Neues Leisten | Neue Wege



Die Organisation in der Organisation Qualitätsmanagement in Marketing und Vertrieb

In dieser Ausgabe:

| | |
|---|------|
| Qualitätsmanagement im Vertrieb | 1 |
| Partner inch 3 | 2 |
| Partner Ulf Kirse | 2 |
| Aktuelle Seminarangebote | 3, 4 |
| Kundenprofil Proske & Schattke | 5 |
| Universität Bielefeld erfolgreich revalidiert | 5 |
| Impressum Kurznachrichten In eigener Sache | 6 |

Die Prozesse des Qualitätsmanagement beginnen klassischerweise mit dem Eingang des Kundenauftrags. Ein ganz wesentlicher Teil des Unternehmens, Marketing, Werbung und Vertrieb spielen häufig eine stiefmütterliche Rolle. Als „vor dem Auftrag“ liegend werden diese Bereiche aus dem QM ausgeklammert und führen oft auch in der sonstigen Unternehmensorganisation ein Eigenleben. Gerade Unternehmen mit technischem Hintergrund im Management können ihr Know-how aus dem Qualitätsmanagement nutzen und auf Marketing und Vertrieb

übertragen. Verkaufsprozesse werden transparent gemacht und so Verbesserungsprozessen zugänglich. Langfristige Kundenbindung und Integration in Servicestrategien werden so plan- und kontrollierbar.

Eine Analyse des Marketing und Vertriebes nach den Maßgaben des Qualitätsmanagements ist die Grundlage eines erfolgreichen Customer Relations Managements.

Entscheidend ist dabei den Eigenständigkeiten, insbesondere des Vertriebs Rechnung zu tragen.

Ansatzpunkt für die Integration von Marketing und Ver-

trieb in das Qualitätsmanagement ist es diese Unternehmensteile nicht als einzelne Prozesse sondern als eigenständiges Managementsystem darzulegen. Kunde ist in diesem System das Unternehmen selbst. Die Kundenanforderungen ergeben sich aus den Anforderungen des Unternehmens an sein Marketing und den Vertrieb. Die Umsetzung dieser Anforderungen erledigt der Vertrieb in eigenverantwortlicher Organisation nach den Maßstäben des Qualitätsmanagements. Oberste Leitung dieses Managementsystems ist die Vertriebsleitung, die der Erfüllung der Kundenanforderungen verpflichtet ist und

Fortsetzung:

Qualitätsmanagement in Marketing und Vertrieb

seine Leistungsfähigkeit nach den Kriterien des Qualitätsmanagements darlegt.

Wie eng die beiden Organisationsteile verzahnt werden,



kann dabei von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich gehandhabt werden. Elemente des Qualitätsmanagements wie Qualitätsplanung und Quali-

tätsziele, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen oder der QM-Beauftragte können variabel vom Vertrieb selbst oder von der Mutterorganisation gelenkt werden. Denkbar sind auch „Kunden-

audits“ des Unternehmens in der Vertriebsorganisation.

Vorteile der Einbeziehung des Marketings und Vertriebs in das QM System ist es, die wirtschaftlich entscheidendsten Prozesse des Vertriebs und Marketings nach Kriterien des Qualitätsmanagements zu lenken, abzusichern und zu verbessern.

*M. Haemisch
U. E. Kirse*

khg veranstaltet zusammen mit Ulf Kirse zu diesem Thema im Herbst ein Seminar. siehe Seite 4



Ulf E. Kirse (1962)

ist Diplom Psychologe und Geschäftsführer der Werbe- und Marketingagentur INCH3.

Er arbeitet unter KCC (Kirse Coaching & Consulting) als Berater für Vertriebsprojekte im IT Bereich und als Coach für Manager und Projektteams. Er war Geschäftsführer mehrerer Unternehmen im IT Bereich und verfügt neben verschiedenen Ausbildungen in Focusing und systemischer Therapie über eine Trainerausbildung im Shotokan-Karate.

Seine Schwerpunkte als freiberuflicher Consultant sind Strategieentwicklung, Change-Management, Kommunikationsstrukturen in Unternehmen und Konfliktmanagement.

Sein Motto lautet:

Erkennst Du Dich selbst und erkennst Du Dein Gegenüber wirst Du in allen Beziehungen erfolgreich sein.

Klug investiert!

Alle sparen, und das zuerst an Werbung und Marketing – aber warum?

In Zeiten der wirtschaftlichen Krise scheinen traditionelle Tugenden wie Sparsamkeit wieder "in Mode" zu kommen. Es finden sich viele gute Argumente für den effektiven

Einsatz der eingeschränkten Mittel – aber sieht das auch Ihr Kunde so?

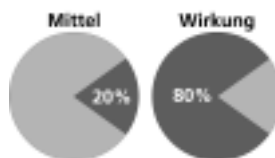
Im Moment haben eher Unternehmen Erfolg, die gegen diesen Trend investieren.

Können Sie es sich also leisten weniger zu "machen"? Ja, können Sie! Wichtig ist nur wie und was Ihre Kunden und

Ihr Markt von Ihren Maßnahmen wahrnehmen. Auch hier gilt, was der gute alte Herr Pareto herausfand: ca. 20% Ihrer eingesetzten Mittel zeigen ca. 80% der Wirkung.

Aber welches sind die 20%, die Wirkung zeigen? Und mit wie viel Prozent Einsatz komme ich auf 100% der bisherigen Wirkung?

Wie steigern ich diese Wirkung, um einen Vorsprung gegenüber dem Wettbewerb zu bekommen? Mit einer klaren Zielsetzung und Planung werden Sie Erfolg haben. Sprechen Sie mit uns!



Neue Seminarangebote

Zusammen mit Ulf Kirse bietet khg in diesem Herbst verschiedene neue Seminare im Bereich Qualitäts- und Umweltmanagement an. Über die genauen Termine und Veranstaltungsorte werden wir noch einmal gesondert informieren. Rückfragen und Voranmeldungen: M. Haemisch T. 0521/52133-34

Erfolg als Qualitätsmanager

Worum geht's?

Nicht selten ließe sich der Aufwand für die Einführung und Pflege von Qualitätsmanagement-Systemen reduzieren, wenn Widerstände und Hemmnisse der betroffenen Mitarbeiter abgebaut werden könnten.

Der Umgang mit- und letztlich die Überwindung solcher Hemmnisse stellt an die Qualitätsmanagement-Beauftragten hohe Anforderungen an kommunikative Fähigkeiten und soziale und emotionale Kompetenz. Teamleitungsfähigkeiten und erfolgreiches Konfliktmanagement sind Schlüsselqualifikationen beim Aufbau von Managementsystemen.

Inhalte

Vom QM Einzelkämpfer zum QM Manager; der QM-Beauftragte im Spannungsfeld seines Unternehmens, Konfliktmanagement, Kommunikationsstrategien, Projektmarketing, Projektgruppenbildung, Netzerkennung

Zielgruppe

Qualitäts- oder Umweltmanagementbeauftragte in mittleren und großen Unternehmen, die bereits nach einem Qualitätsmanagementsystem arbeiten oder die Einführung planen.

Nutzen

Die Teilnehmer lernen Methoden der Kommunikation und des Projektmarketings kennen die zu einer höheren Akzeptanz von Managementsystemen führen. Vor allem werden in diesem Seminar Methoden vermittelt und geübt, durch die Managementbeauftragte ihre persönliche Stellung im Unternehmen verbessern können.

Dauer: :zweitägiges Seminar

Projektmarketing im Qualitätsmanagement

Worum geht's?

Was soll das eigentlich alles.“ „Das machen wir doch sowieso schon.“

Zitate, die jeder Qualitätsmanagementbeauftragte kennt. Die Akzeptanz von Qualitätsmanagement-Systemen setzt Einsicht und Verständnis voraus. Mit diesem Seminar zeigen wir Wege auf, Qualitätsmanagement intern zu vermarkten, indem wir einen einfachen Grundgedanken des Marketings übernehmen:



Stellen Sie den individuellen Nutzen für den Kunden (hier den Mitarbeiter) in den Vordergrund. Wenn Sie die Frage des Mitarbeiters „Was nutzt mir das?“ schlüssig beantworten können, haben Sie gewonnen!

Inhalte

Analyse des persönlichen Nutzens für alle Beteiligten

Entwicklung einer „Argumentationsstrategie“ auf Basis der Analyse

Kommunikationsstrategien zur „Vermarktung“ von Qualitätsmanagement

Zielgruppe

Qualitäts- oder Umweltmanagementbeauftragte in mittleren und großen Unternehmen, Geschäftsführer,

Nutzen

Die Teilnehmer lernen Methoden und Wege kennen wie durch Projektmarketing die Akzeptanz von Managementsystemen gesteigert werden kann.

Dauer: eintägiges Seminar

Fortsetzung: Neue Seminarangebote

Qualitätsmanagement in Marketing und Vertrieb

Worum geht's?

Die Prozesse des Qualitätsmanagement beginnen klassischerweise mit dem Eingang des Kundenauftrag. Ein ganz wesentlicher Teil des Unternehmens, Marketing und Vertrieb spielen häufig eine stiefmütterliche Rolle. Als „vor dem Auftrag“ liegend werden diese Bereiche oft aus dem QM ausge-



klammert und führen in der sonstigen Unternehmensorganisation ein Eigenleben.

Im Rahmen des CRM (Customer Relation Management) werden sie aber mit Bereichen

vernetzt, die nach QM Kriterien arbeiten.

Inhalte

Analyse der Bereiche Marketing und Vertrieb nach QM Kriterien
Entwicklung eines Modelkonzeptes; Qualitätsmanagement für CRM,
Implementierung des QM Konzeptes

Zielgruppe

*Qualitätsmanagementbeauftragte in mittleren und großen Unternehmen,
Geschäftsführer,
Marketing- und Vertriebsleiter*

Nutzen

Die Teilnehmer lernen Wege kennen, ihre Marketing und Vertriebsbereich sinnvoll in Managementsysteme zu integrieren.

Dauer : eintägiges Seminar,

Interne Auditorenausbildung

Worum geht's?

Interne Audits sind eines der wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements. In diesem Seminar werden die Grundlagen und Arbeitstechniken für Interne Auditoren vermittelt. Dabei geht es sowohl um grundlegende Kenntnisse der anzuwendenden Normen wie auch Aspekte der richtigen Kommunikationstechnik und Gesprächsführung.

Inhalte

Normenkunde und Normeninterpretation, Audittypen,



Auditplanung,
Erstellen von Auditchecklisten,
Anforderungen an Auditoren,
Gesprächsführung und Kommunikation,
Auditbericht und Maßnahmenplan,

Zielgruppe

*Qualitäts- oder Umweltmanagementbeauftragte, Geschäftsführer
Personen, die interne Audits durchführen sollen.*

Nutzen

Die Teilnehmer lernen Grundlagen des Qualitätsmanagements und das Handwerkszeug zur Durchführung interner Audits im Unternehmen.
Dauer : Zweieinhalbtägiges Seminar,

Kundenprofil Proske & Schattke GmbH



Schaltanlagen und Förder-
technik weltweit projektiert
und realisiert die Proske &
Schattke GmbH Industrieser-
vice, Rietberg. 1991 gegrün-
det beschäftigt das Unterneh-
men heute 19 Mitarbeiter.

Mit dem Grundsatz den Kun-
den eine bessere Qualität in
Technik und Service zu bie-
ten setzte sich das junge Un-
ternehmen schnell am Markt
durch. Mit der Übernahme
der Martin Freisinger soft-
ware und IT-Systeme runde-
te Proske & Schattke 2002
ihre Angebotspalette ab und
kann nun von der Beratung
und Planung bis zur Pro-
grammierung, Installation
und Inbetriebnahme einen



Rundum Service anbieten.
Proske & Schattke GmbH
Lessingstr. 12
33397 Rietberg
T. 05244/928585
www.proske-schattke.de

Universität Bielefeld: Erfolgreiche Revalidierung

Nach drei Jahren kam der Au-
genblick der Wahrheit: Die
erste grundlegende Überprü-
fung des Managementsystems
drei Jahre nach der Einführung
stellt immer eine besondere

Bielefeld nicht nachgelassen
hat, bescheinigten jetzt die
Auditorin Petra Anthofer
(LRQA, Köln) und der Um-
weltgutachter Dr. Georg Sul-
zer (GKC, Eching) (Foto: im

den oder bei untern genannte
Adresse bestellt werden.

Zugleich vollzog sich mit der
erfolgreichen Validierung auch
eine personelle Veränderung.
Die Dipl.-Umweltwis-
senschaftlerin Katharina
Drechsler (Foto) wird zukünftig
als Managementbeauftragte das
System an der Universität
betreuen und weiterentwickeln.
Dr. Manfred Lissel (Foto), der
mit viel Energie und Engage-
ment dafür sorgte, dass die Uni-
versität Bielefeld als eine der
ersten in Deutschland nach der
EG-Verordnung validiert wur-
de, kehrt in die Forschung zu-
rück und wird sich gesund-
heitswissenschaftlichen Themen
widmen. kalitzki haemisch gust
bedankt sich für 4 Jahre erfol-
reiche Zusammenarbeit.

Universität Bielefeld
*Referat für Umwelt- und Ar-
beitsschutz, Universitätsstr.*
33615 Bielefeld
Tel. 0521/106-6315
www.uni-bielefeld.de



Hürde dar. Erst jetzt zeigt sich
wirklich, ob sich ein Mana-
gementsystem bewährt hat

Abschlussgespräch im Rekto-
rat der Universität.) Die aktu-
elle Umwelterklärung der uni



und im Unternehmen gelebt
wird. Das der Elan an der Uni



Bielefeld kann über die Inter-
netseite heruntergeladen wer-



Redaktion:
kalitzki haemisch gust
Beratungsgesellschaft für
Integrierte Managementsysteme
Matthias Haemisch
Falkstr. 9
D-33602 Bielefeld
Tel.:0521/52133-34
Fax:0521/52133-36
E-Mail: mhaemisch@khg-consult.com

Neues Leisten !
bei Aufbau oder Ergänzung von
Qualitäts- Umwelt- und
Dokumentenmanagementsystemen

6

www.khg-consult.com



Übrigens freuen wir uns über
Anregungen, Kritik, Leserbriefe oder
auch Beiträge zum Kundenbrief....

Kurznachrichten von Kunden und Partnern

CSN-Wichmann:

*Der Gelenkwellenspezialist wurde
Anfang Juni nach ISO 9001 und
14001 rezertifiziert.*

Lineal Service:

*Großauftrag! Im Auftrag der spani-
schen Telefonica rüstet das deutsch
spanische Unternehmen 1000 Funk-
masten in Spanien mit Windmeßgerä-
ten aus.*

Schöma Lokomotiven:

*Zertifiziert! Nach rund eineinhalbjäh-
riger Aufbauzeit wurde Anfang Juli
die Schöma Diepholz erfolgreich
nach DIN 9001 zertifiziert.*

Trüffelschwein

*Die Agentur Trüffelschwein hat das
Intranet für das Deutsche Jugendher-
bergswerk entwickelt.*

Marcus Langer

*Wettbewerb gewonnen! Aus einem
weltweiten Wettbewerb um die Ges-
taltung des BASF Geschäftsberichts
und Umweltberichts ging Marcus
Langer als Sieger hervor. Der Ge-
schäftsbericht ist inzwischen erhält-
lich der Umweltbericht folgt in den
kommenden Wochen. www.basf.de*



Ausblick:

In der nächsten Ausgabe werden wir
uns unter anderem mit Management-
systemen im Arbeits- und Gesund-
heitsschutz beschäftigen.

Mit **OHSAS 18001** (Occupational
Health and Safety Assessment Se-
ries) bildet sich langsam ein allge-
mein anerkannter Standard für Ar-
beitsschutzmanagementsysteme her-
aus. Ein großer Vorteil von OHSAS
ist, das er streng nach der bewährten
Systematik der ISO 14001 für Um-
weltmanagementsysteme aufgebaut
ist und deshalb problemlos in beste-
hende Qualitäts- oder Umweltmana-
gementsysteme integriert werden
kann. .

*(Ob in dem Beispiel oben ein Mana-
gementsystem noch helfen könnte
muss allerdings bezweifelt werden.)*

direkt recycelt!

Die Umschläge mit der wir diese Ausgabe verschi-
cken, wurden direkt — das heißt ohne umweltbela-
tendes Bleichen oder Reinigen aus alten Landkarten
gefertigt. Das einzige was uns an diesen Umschlägen
nicht gefällt: dass die Idee nicht von uns ist.