

## **Unternehmenserfolg durch Qualitätsmanagement**

Vortrag, 24.10.2009, Messe „Bauen-Wohnen-Energie“ Suhl

***Gut ist nicht gut, wo Besseres erwartet wird.  
(Good is not good, where better is expected.)***

Thomas Fuller, amerikanischer Mediziner

### **1. Was treibt uns an? - Bedeutung von Qualität für das Unternehmen**

- Kundenzufriedenheit / Kundenbegeisterung / Kundenempfehlung
- Wettbewerbsvorteile
- Forderung nach praktiziertem Qualitätsmanagement in bestimmten Branchen, durch den Kunden (z.B. Automobilbranche, öffentliche Auftraggeber)
- Vorteile bei der Unternehmensfinanzierung (Rating)
- Kostenersparnis / Erreichen der (wirtschaftlichen) Ziele des Unternehmens

### **2. Was ist zu tun? - Erfolgsfaktoren und Aufgaben im Qualitätsmanagement**

- Qualität: Qualitätsausrichtung des Unternehmens, Qualitätsplanung (Ziele, Kennzahlen)
- Mitarbeiter & Partner: Qualifikation, Motivation, Einbindung (Verantwortung, Befugnisse), Qualitäts- und Verantwortungsbewusstsein in der gesamten Wertschöpfungskette
- Führung: MA- und qualitätsorientierte interne Organisation und Kommunikation, Vorbildfunktion, Wertschätzung von Erfahrungen und Kenntnissen der Mitarbeiter, Führungskompetenzen
- Ständige Verbesserung: Überwachung, Messung & Analyse, Kundenmeinung – Informationen als Ansatzpunkte für Verbesserung, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen, internes Verbesserungswesen

### **3. Welcher Weg ist mein Weg? – Aufwand und individuelle Lösungen**

- Qualitätsmanagementsysteme:    ISO 9001, ISO 9004, EFQM, TQM
- Nachweise von Qualitätsfähigkeit
  - Zertifizierung nach DIN 9001
  - ISO 9004
  - EFQM-Modell & Qualitätspreise
  - Q-Siegel
- Aufwand
  - Aufwand & Nutzen durch Qualitätsmanagement und Verbesserungsprojekte
  - Förderung von Beratung im Qualitätsmanagement