

DRESDEN

Service-Exzellenz bewerten

Die ständige Verbesserung von Unternehmensabläufen mit dem Ziel, eine höhere Kundenzufriedenheit zu erzielen, ist Anliegen vieler sächsischer Dienstleistungsunternehmen. Um Erfahrungen über die Anwendung verschiedener Modelle zur Bewertung von „Service-Exzellenz“ zu erhalten, hatte der DGQ-Regionalkreis am 23. November 2010 zwei Referentinnen eingeladen. Elke Gehring, Auditorin und Vertriebsbeauftragte der TÜV Süd Management Service GmbH, stellte das Drei-Stufen-Konzept „ServiceExzellenz“ vor. Danach nutzen die Unternehmen einen Mix aus kundenspezifischen und standardisierten Befragungsmethoden. Sie dienen zur Ermitteln und Auswerten der Stärken und Schwächen des Leistungsangebots der zu bewertenden Unternehmen – und das aus Sicht ihrer Kunden. Die Befragungsergebnisse zeigen den Unternehmen, welche Faktoren für Unzufriedenheit sorgen und wie sie diese künftig verbessern können. Ebenso erfahren die Unternehmen, an welchen Stellen Potenzial für eine erhöhte Kundenbindung besteht und wie sie dieses ausschöpfen können. Vorgestellt wurden alle Inhalte und Dienstleistungen zum Ermitteln neutraler Beurteilungen durch Stufe eins „Kundenzufriedenheit“, Stufe zwei „ServiceQualität“ und Stufe drei „ServiceExzellenz“. Interessierte Unternehmen können an der Studie „ServiceQualität-Index“ teilnehmen. Nach Beantwortung eines Fragen-

katalogs erhalten sie kostenfrei eine detaillierte Auswertung. 250 Unternehmen in Sachsen haben bisher das Ziel der ersten Stufe umgesetzt, die Grundlagen des Qualitätsmanagements im Unternehmen einzuführen und dabei die Begeisterung aller Mitarbeiter des Unternehmens zu wecken. Andrea Kaminski, Geschäftsführerin der gleichnamigen Unternehmensberatung, stellte das Bewertungsmodell „ServiceQualität Deutschland“ vor, das der sächsische Landestourismusverband (LTV) seit 1996 als Qualitätsinitiative fördert. „Überall, wo gute Dienstleistungen und perfekte Kundenbetreuung gefragt sind, hilft die Initiative kleinen und mittelständischen Unternehmen aller Branchen“, sagte die Beraterin. Denn professionelle Gastgeber und Dienstleister seien gefragt und zufriedene Kunden und übertroffene Erwartungen der Schlüssel zum Erfolg. Das Schulungs- und Zertifizierungsprogramm in Sachen Qualität ist dreistufig aufgebaut. Dabei könne jedes Unternehmen entscheiden, ob es Stufe um Stufe fortschreiten oder die erreichte Stufe beibehalten will. Gleich auf welcher Stufe, die Unternehmen vermitteln dem Gast mit dem Siegel eine klare Qualitätsbotschaft und werben damit nach außen.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Dipl.-Ing. Joachim Schmadtke
Projektplanung
Rockauer Ring 49
01328 Dresden
T 0351 2688423

ELBE-WESER

Nur wertschätzende Audits sind wertschöpfend

„Vom Hirnbesitzer zum Hirnbenutzer“, so beschrieb Dr. Ingo Bergner die angestrebte Entwicklungsrichtung für die internen Auditoren der Lloyd Shoes GmbH beim Besuch des Regionalkreises in Sulingen. Zusammen mit Friederike Germer, der Verantwortlichen für Personal-

beiter ist das plötzliche Auftauchen eines Auditors eine durchaus als bedrohlich empfundene Situation – mit den entsprechenden Folgen im Gehirn“, sagte Bergner. Das Risiko, bei Fehlern erwischt zu werden, mit schlechten Ergebnissen oder in der Auditsituation insgesamt



Berater Dr. Ingo Bergner (l.) und Friederike Germer (2.v.l.) von der Lloyd Shoes GmbH zeigten, wie Audits durch Wertschätzung wertschöpfend werden. Rechts Gesine Cyl, Stellvertreterin, und Regionalkreisleiter Volker Landscheidt

und Organisationsentwicklung beim niedersächsischen Traditionsunternehmen, setzt der Inhaber eines Beratungsunternehmens aus Hannover Erkenntnisse aus der Hirnforschung in die Auditpraxis um. Vereinfacht dargestellt, führen als bedrohlich empfundene Situationen bei Menschen dazu, dass die Hirnbereiche für höhere Denkaufgaben blockiert werden und nur die auf Flucht, Angriff oder Beharren programmierten Teile des Hirns aktiv bleiben. „Für viele Mitar-

schlecht dazustehen, könne bei Mitarbeitern zu Blockaden führen, die eine nützliche Zusammenarbeit zur Verbesserung behindern. Dafür müssen Auditoren sensibilisiert sein, solle beim Audit etwas für die Organisationsentwicklung herauskommen. Assoziiere der Auditerte mit dem Begriff „Abweichung“ Fehler, Schuld oder böse Folgen, provoziere das Flucht oder Gegenangriff, bestenfalls das Beharren auf bisherigen Positionen. „Die Entwicklung durch

Feedback', wie wir es bei Lloyd nennen, basiert auf Akzeptanz, gegenseitigem Respekt für die Aufgabe und einer Kultur, die von der Auffassung 'Fehler sind Chancen' lebt", sagte Frau Germer. Dazu bedürfe es nicht nur der üblichen technischen Fokussierung auf „Wer auditiert hier was in welcher Form“, sondern einer Vorab-Klärung der gemeinsamen Werte sowie der Identität und Rolle der Beteiligten. Das Einhalten von Vorgaben oder Konformität entstehe so „als Nebenprodukt der Verbesserungsarbeit“. Die internen Auditoren in der Entwicklung ihrer Lösungsorientierung und Beratungskompetenz zu unterstützen, bezeichnete Frau Germer als eine Daueraufgabe. Dass Teams Lösungen für Herausforderungen entwickeln, werde in jedem Meeting eingefordert und schlage sich in der Weiterentwicklung des Entlohnungssystems nieder. Vom Erfolg dieser Arbeit verschafften sich die 30 Fachleute aus dem Regionalkreis beim Rundgang durch die Produktion einen fundierten Eindruck.

Seit 1888 werden bei Lloyd aus bis zu 70 Einzelteilen hochwertige Schuhe gefertigt. Neben maschinellen Schritten in der Schuhfertigung behält die traditionelle Handarbeit ihren Platz. „Hier werden nicht Checklisten abgearbeitet, sondern Personal- und Organisationsentwicklung sind bei Lloyd das QM-System. Ein gutes Beispiel dafür, dass anspruchsvolle industrielle Produktion in Deutschland rentabel machbar ist“, so die Einschätzung von Kai-Uwe Behrends, Leiter der Landesgeschäftsstelle Nord der DGQ, nach der Veranstaltung.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Volker Landscheidt
Doyma GmbH & Co.
Industriestraße 43-57
28876 Oytzen
T 04207 9166-180



HALLE

Katja Hartkopf neue Leiterin, Eckart Albrecht Stellvertreter

Nach 20 Jahren als Leiter des Regionalkreises hat Eckart Albrecht den Schritt in die zweite Reihe vollzogen. Bei der Wahl am 26. Oktober 2010 hatte der Diplomingenieur (FH) nicht mehr für das Amt des Leiters kandidiert. Dem Regionalkreis erhalten bleibt er künftig als Stellvertreter. Zu seiner Nachfolgerin wählten die Anwesenden die Diplomingenieurin Katja Hartkopf von der ABB Transformatorenwerk AG in Halle.

Mit der Erkenntnis, dass Erfahrungsaustausch die billigste Investition ist, wurde Albrecht bereits Anfang der 1960er-Jahre Mitglied der Kammer der Technik (KdT), der Ingenieurorganisation der damaligen DDR. Darüber hinaus war er im Auszeichnungsausschuss des Ministeriums für Bauindustrie der DDR mit der Bewertung von Baubetrieben als „Betrieb der ausgezeichneten Qualitätsarbeit“ aktiv, vergleichbar mit einer heutigen Zertifizierung nach ISO 9001. Im Frühjahr 1990 wurde Albrecht dann Mitglied der DGQ-DDR und bei Gründung des Regionalkreises Halle zu dessen stellvertretendem Obmann gewählt. Seit dem 29. August 1990 war er ununterbrochen als Leiter des Regionalkreises Halle erfolgreich tätig.

Nachdem er im Herbst 1990 zum Qualitätsmanager und Fachauditor ausgebildet worden war, wirkte er als Dozent und Prüfer im QB-/QM-Bereich mit. Als Leiter des „Arbeitskreises Fachauditor“ beim Hauptverband der Deutschen Bauindustrie hatte er darüber hinaus in enger Zusammenarbeit mit der DGQ die Lehrgangsunterlagen zu einem Zeitpunkt fachlich angepasst,

als die Bauindustrie „einen hohen Bedarf an Qualitäten“ meldete.

Auch Albrechts Stellvertreter der letzten 20 Jahre, Jörg Lehmann, kandidierte nicht mehr. Der Di-

sionen, die der Qualifizierung der Teilnehmer dienen sollten. In den letzten Jahren folgten vermehrt Betriebsbesichtigungen in Unternehmen mit qualifizierten QM-Systemen oder speziell-



Katja Hartkopf ist die neue Regionalkreisleiterin in Halle. Ihr Vorgänger und neuer Stellvertreter Eckart Albrecht (r.) und dessen ehemaliger Stellvertreter Jörg Lehmann gratulierten ihr zum neuen Amt. Beide nahmen den Dank der Teilnehmer für die bisher geleistete Arbeit entgegen.

plomchemiker hat bei der DGQ die gleiche Entwicklung von der ersten Schulung im September 1990 bis zur freiberuflichen Mitarbeit als Dozent und Prüfer genommen.

Seit der Gründung hat der Regionalkreis 86 Veranstaltungen mit insgesamt 1 415 Teilnehmern durchgeführt. In den ersten Jahren waren das überwiegend Fachvorträge mit Diskus-

len Prozessen, die dem Erfahrungsaustausch dienen, wie bei der Kathi GmbH in Halle, bei Bayer in Bitterfeld, bei Porsche in Leipzig oder bei BMW.

► **Leiterin des Regionalkreises:**
Dipl.-Ing. Katja Hartkopf
ABB AG
GB Transformatoren
Delitzscher Straße 74
06112 Halle/Saale
T 0345 5686-260