

Jetzt folgen →

Gastbeitrag 14. Oktober 2014

## Qualitätsmanagement: Mit eindeutigen Regeln zu exzellentem Service



© Jeanette Dieltl - Fotolia.com

 Teilen Gefällt mir 7

Was ist eigentlich herausragende Qualität? Schon Zuhause gehen die Meinungen mitunter weit auseinander, wenn es darum geht, ob der Tisch "schön" gedeckt oder das Zimmer "ordentlich aufgeräumt" ist. Warum sollte das in Unternehmen anders sein? Wer den Service in seiner Firma vom Zufall befreien möchte, von der Tagesform und von individuellen Auslegungen einzelner Mitarbeiter, der braucht Regeln, die für Transparenz, Klarheit und

Verbindlichkeit sorgen. Genau hier kommt Qualitätsmanagement ins Spiel: Wenn jeder Mitarbeiter weiß, was auf welche Weise zu tun ist, kann exzellenter Service entstehen.

„Made in Germany“ – diese Bezeichnung wurde Ende des 19. Jahrhunderts von den Briten eingeführt. Ursprünglich als Abschreckung gedacht, um die heimische Produktion vor den deutschen Importwaren zu schützen, wurde die Kennzeichnung schnell zu einem Gütesiegel, die dem Produkt besondere Qualität attestierte. „Qualität“ wird bis heute meistens produktbezogen verstanden. Wir sprechen von „Qualitätsprodukten“ und schreiben ihnen eine „hohe Qualität“ zu.

Von „Qualitätsdienstleistung“ ist hingegen nur selten die Rede. Warum eigentlich? Dem statistischen Bundesamt nach arbeiten drei Viertel aller Erwerbstätigen im Dienstleistungsbereich. Wie wichtig guter Service in diesem Bereich ist, wird schnell deutlich, wenn Sie einmal schauen, wodurch sich z.B. Ihr Lieblingsrestaurant auszeichnet. Wahrscheinlich wird das Essen dort sehr gut sein. Nur wäre es auch Ihr bevorzugtes Lokal, wenn die Servicemitarbeiter unaufmerksam wären, Sie lange auf Ihr Essen warten und Sie unpersönlich „abserviert“ würden?

Neben guter Produktqualität ist es vor allem ein guter Service, der den entscheidenden Unterschied macht. Produkte oder Angebote können noch so gut sein – wenn die Mitarbeiter dem Qualitätsversprechen ihres Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht gerecht werden, wird es nichts mit dem Verkauf oder einer langfristigen Kundenbindung. Doch Arbeitsverdichtung, Informationsflut und Komplexität prägen heute den Arbeitsalltag in vielen Unternehmen. Das führt häufig dazu, dass Mitarbeiter schon mit Standardaufgaben ausgelastet sind und zu wenig Raum für den eigentlichen Service beim Kunden bleibt.

### Qualitätsmanagement ist was für Erbsenzähler? Vorteile und Vorurteile

Während niemand etwas gegen gute Qualität hat, sieht das beim Qualitätsmanagement schon anders aus. Qualitätsmanagement steht im Ruf, Unternehmen durch Dokumentationswahn und bürokratische Datensammelei zu lähmen, Datengräber zu erzeugen, die im Alltag wenig nützen und das Unternehmen nur Zeit und Geld kosten. Und wenn ein Wort auch schon mit „Qual...“ beginnt...! Natürlich gibt es Negativbeispiele – doch deshalb Qualitätsmanagement an sich verteufeln? Sie machen ja auch nicht das Textverarbeitungsprogramm WORD für einen schlechten Text verantwortlich, oder?

Zugegeben, Qualitätsmanagement klingt nicht besonders sexy, ist jedoch – richtig angewendet – hoch effizient. Im Kern geht es beim Qualitätsmanagement zunächst um eines: Schreibe auf, was du tust, und halte dich an das, was du aufgeschrieben hast. Richtig verstanden, führt es dazu, dass Unternehmen Anforderungen, Prozesse und Anweisungen auf den Prüfstand stellen, sie übersichtlich dokumentieren und damit für jeden zugänglich und leicht nachvollziehbar machen. Ständiges Nachfragen à la „Wie geht das nochmal? Wo finde ich das passende Dokument? Was soll ich dem Kunden darauf antworten?“ gehört dann der Vergangenheit an.

Ein Qualitätsmanagement...

- sorgt für einheitliche Arbeitsabläufe – für alle wird nachvollziehbar, was wie geschehen soll
- schreibt verbindliche Qualitätsstandards fest
- spürt Schwachstellen auf (fehlende Standards, Schnittstellenprobleme, unregelmäßige Prozesse mit „Zufallserfolg“, die mal klappen und mal nicht)
- erleichtert das Auffinden von Arbeitsanweisungen, Dokumenten, Formularen und Prozessbeschreibungen durch eine strukturierte Dokumentation
- sorgt für eine reibungslose Abstimmung von Aufgaben und Zusammenarbeit zwischen Bereichen, Abteilungen und Mitarbeitern
- senkt die Fehlerquote und Kosten (z.B. durch Vermeidung von Doppelarbeit, Ausschuss oder Reklamationen)
- hilft bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- verhindert, dass Wissen verloren geht (etwa durch Kündigung eines erfahrenen Mitarbeiters)
- stößt einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess an

### Mit Qualitätsmanagement Raum für Innovationen schaffen

Der Regelkreis des Qualitätsmanagements, „plan – do – check – act“, sorgt dafür, dass die Unternehmensprozesse regelmäßig auf den Prüfstand gestellt werden. Damit eröffnet sich ein wichtiges Optimierungspotenzial im Unternehmen. Denn nur, was man klar vor Augen hat, kann man auch verbessern. Innovationen und Qualitätsmanagement – wie passt das zusammen? Auf den ersten Blick wirkt es eher so, als würden klar definierte Standards und die Einhaltung von geregelten und dokumentierten Prozessen keinen Platz für neue Ideen und schon gar keinen Raum für Kreativität lassen. Weit gefehlt! Kreativität braucht klare Strukturen, um nicht ungenutzt ins Leere zu laufen. So können Sie mit ausgewählten Kreativitätstechniken (also Prozessen) die oft eher zufällig betriebene Suche nach Ideen systematisieren und neue Entwicklungen fördern.

Auch in anderer Hinsicht greifen Qualitätsmanagement und Innovationen perfekt ineinander: Wer seine Standardprozesse im Griff hat und sich nicht schon in der Bewältigung des Tagesgeschäftes erschöpft, gewinnt Freiraum für neue Ideen.

Doch auch das beste Qualitätsmanagement-System wird erst durch und mit den Menschen im Unternehmen wirksam. Hier braucht es die Unternehmensführung, die den Rahmen der Standards setzt und Service-Qualität – auch im täglichen Führungsverhalten – konsequent vorlebt. Und es braucht Mitarbeiter, die eine natürliche Freude am Umgang mit Menschen haben und dienstleistungsbereit sind. Ein Qualitätsmanagement-System kann nicht verhindern, dass ein Mitarbeiter mal einen schlechten Tag hat oder gar ausfällt. Klar definierte Prozessabläufe sorgen jedoch dafür, dass der Service in einer solchen Situation keinen Totalausfall erleidet.

Wenn alle Mitarbeiter wissen, was wie zu tun ist und welche Freiräume sie haben, entstehen Souveränität und überzeugendes Handeln. Darüber hinaus gewinnen sie trotz steigender Komplexität wertvolle Freiräume, in denen Platz für persönlichen Service und umfassende Beratung der Kunden bleibt. So macht Qualitätsmanagement Freude – durch Erfolgserlebnisse und positive Rückmeldungen.

Gastbeitrag von: Markus F. Weidner

9 0 0

 Teilen Gefällt mir 7 Twittern 1 +1 5

### Über den/die Autor(in)

Markus F. Weidner ist Autor, Keynote Speaker, Trainer und der Experte, wenn es um das Thema „Freude an Qualität“ geht. Seine Erfahrungen im Qualitäts- und Service-Management sammelte er in der Hotellerie und in der Weiterbildungsbranche. Er eröffnete zwei große Hotels und baute anschließend ein internationales Beratungsunternehmen auf. Markus F. Weidner ist Profi auf und hinter der Bühne und gibt sein Wissen mit Begeisterung und Leidenschaft weiter. Er ist Befürworter von Werteorientierung, klaren Regeln im Service und transparenter Führungskultur. Weitere Informationen unter [www.qnigge.de](http://www.qnigge.de) und [www.gut-ist-nicht-genug.de](http://www.gut-ist-nicht-genug.de)

= Karrierefaktor = Gastbeitrag

Finde uns auf Facebook


**KF** Karrierefaktor  
 Gefällt mir

1.183 Personen gefällt Karrierefaktor.



Soziales Plug-in von Facebook

### » Downloads

#### Checkliste: Deckblatt Bewerbungsmappe

Gestalten Sie Ihr Deckblatt fehlerfrei!

Downloads: 125

#### Anschreiben: Mitarbeiterin Marktforschung

Sparen Sie Zeit mit dem Muster-Anschreiben

Downloads: 142

#### Checkliste: Vorbereitung Assessment Center

Richtig auf das Assessment Center vorbereiten

Downloads: 83

## E-Mail Newsletter



Fordern Sie jetzt den kostenlosen E-Mail-Newsletter mit den besten Karriere-Tipps an.

Geben Sie hier Ihre E-Mail-Adresse ein:



### » Buchtipp der Woche



**Stilgeheimnisse: Die unschlagbaren Tricks und Kniffe für erfolgreiches Auftreten**  
 Businessknigge und Stilbücher gibt es viele,

doch

[Hier mehr lesen »](#)

### » Termine

16. Oktober 2014

#### OVERBECK Job Lounge

Die OVERBECK Job Lounge bietet Young und High

[Mehr Erfahren »](#)

16. Oktober 2014

#### VDI Nachrichten Recruiting Tag

VDI Nachrichten – Deutschlands

Wochenzeitung

[Mehr Erfahren »](#)

22. Oktober 2014

#### Nacht der Unternehmen

Die „Nacht der Unternehmen“ ist eine Messe der

[Mehr Erfahren »](#)

### » Jetzt folgen



## Deine Jobsuche

**Finden Sie jetzt Ihren Traumjob.** Jeden Tag neue Stellenangebote mit Potenzial – in Deutschland und der ganzen Welt.