

Nichts dem Zufall überlassen

Wie ein Qualitätsbeauftragter für zufriedene Kunden sorgt

Qualität in der Leistung ist kein Zufall. Wer Maßnahmen organisiert, die der Verbesserung von Produkten, Leistungen oder Prozessen dienen, handelt nicht nach dem Zufallsprinzip, sondern setzt gezielt auf höchsten Standard. Ein Beispiel aus der Praxis.

■ In der Dortmunder Vogt-Gruppe kümmert sich Klaus Kassner als Qualitätsbeauftragter um die Einhaltung und Weiterentwicklung ebensolcher Standards. Seit vielen Jahren sind die Unternehmen der Gruppe bereits zertifiziert und folgen einem notwendigen Qualitätsstandard bei all ihren Arbeitsabläufen.

Seit Sommer des letzten Jahres hat die Geschäftsführung jedoch eine eigene Abteilung Betriebsorganisation/Qualitätsmanagement gegründet und den verantwortlichen Leiter Klaus Kassner in die Geschäftsleitung berufen. Letzteres auch als sichtbares Zeichen für eine unabdingbare Umsetzung aller erforderlichen Maßnahmen nach innen und nach außen.

Lücke zwischen Theorie und Praxis

Die europäische Qualitätsnorm ISO 9001 bildet nur die Rahmenbedingungen für eine eigene, auf die Unternehmensgruppe zugeschnittene Betriebsorganisation über betriebliche Abläufe, Vorschriften, Ergebnisprüfungen, Zustände, Zufriedenheit, Zielorientierung u.v.m. Um den schon erreichten Qualitätsstandard zu erweitern, war es die Aufgabe von Klaus Kassner und seinem Team, alle Prozesse und ihre Abläufe zu dokumentieren und in Manualen verbindlich niederzuschreiben. Nach sechs Monaten Arbeit war dieser Prozess größtenteils abgewickelt, so dass nun-

mehr die Phase der strikten Kontrolle anstand, ob auch alle von den jeweiligen Betriebsleitern vor Ort vorgegebenen Betriebsabläufe wirklich eingehalten werden. „Das Ergebnis war nicht zufriedenstellend, weil in der Praxis gerne von der Theorie abgewichen wird. Da dies aber ein hohes Gefahrenpotenzial darstellte, womit wir das vorgegebene Gesamtziel nicht erreicht hätten, haben wir notwendige Schulungen durchgeführt“, so Kassner.

Aus dem Kreis verantwortlicher Betriebsleiter, Objektleiter und Abteilungsleiter entstand nach den erfolgreichen Coachings eine regelmäßige QM-Runde, die das Fehlerpotenzial und die laufenden Auditergebnisse untereinander auswertet. Die Gruppendynamik und der Wettbewerbsgedanke eröffneten neue ungeahnte Situationen. „Zum Wohle der Auftraggeber“, bemerkt Kassner.

Kundenorientierung zwingend

Oberste Priorität war dabei natürlich zwingend die Kundenorientierung. Nur durch Einbeziehung der Kunden und der beteiligten Mitarbeiter sowie einen prozessorientierten Ansatz wird eine kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen bei Kunden erreicht. Dazu gehören einheitliche Leistungsbeschreibungen mit konkreten Intervallangaben, aus denen auch ortsfremde Mitarbeiter jederzeit die vereinbarten Leistungen beim Kunden umfas-



Regelmäßige Gespräche mit den Reinigungskräften helfen, den Qualitätsstandard zu sichern.



Qualitätsbeauftragter Klaus Kassner prüft die Ergebnisse.

Bilder: Vogt-Gruppe

send erbringen können. Hinzu kommen Verfahrensanweisungen, wie die Servicekräfte mit Material, Geräten und Maschinen umzugehen haben, aber auch konkrete Anweisungen für erforderliches Verhalten bei Betriebsunfällen. So bietet der Dienstleister die Gewährleistung, dass alle Tätigkeiten nicht nur auf einem gleichbleibenden hohen Niveau ausgeführt, sondern dass neue Aufträge überhaupt erst möglich werden. „Wären wir nicht nach DIN ISO 9001 zertifiziert, hätten wir überhaupt keine Möglichkeit, uns an den bedeutenden Ausschreibungen der Industrie, der Wirtschaft oder öffentlichen Hand zu beteiligen“, ist Klaus Kassner überzeugt.

Norm gibt nur den Rahmen vor

Entscheidet sich ein Unternehmen wie die Vogt-Gruppe für eine stärkere Orientierung am Kunden, liefert die ISO 9001 den „Mantel, mit dem es sich kleiden kann“. Die Norm gibt nur den Rahmen vor. Wichtig ist, dass die Rückmeldungen des Kunden (Input) in die Verbesserung der Arbeitsabläufe (Output) einfließen können und dass alle Beteiligten vom Ergebnis profitieren – eine klassische „Win-win-Situation“. „Am Ende muss der zufriedene Kunde stehen“, erläutert Klaus Kassner. Um dieses Ziel zu erreichen, werden regelmäßige Audits durchgeführt, die die Betriebsabläufe überprüfen, und nach vorgegebenen Intervallen werden Kundeninterviews geführt und schriftlich festgehalten. Hierbei ist nicht nur die Bewertung der Dienstleistungsausführung für den Qualitätsbeauftragten wichtig, sondern auch Pünktlichkeit, Auftreten und äußeres Erscheinungsbild des Teams. „Wie kaum ein anderes Gewerbe verbringen unsere Mitarbeiter ständig ihre Tätigkeiten im Hause und damit direkt vor den Augen des Kunden“, merkt Kassner an. Aus diesem Grund wird im Unternehmen auch viel in Dienstbekleidung und Schulung investiert. Auch diese Parameter hat die Geschäftsleitung der Firmengruppe mit in ihr eigenes Qualitätsprofil aufgenommen und überprüft sie ständig. „So können wir dank einer effektiven Qualitätskontrolle jederzeit umgehend gegensteuern“, sagt der Leiter der Betriebsorganisation und des Qualitätsmanagements nicht ohne Stolz.

rationell reinigen | peter.hartmann@holzmann-medien.de



Wenn alle wissen, was zu tun ist, kann eine kontinuierliche Leistungsverbesserung erreicht werden.

Ihre Gesundheit liegt uns am Herzen



- ✓ Ohne Duftstoffe
- ✓ Ohne Farbstoffe
- ✓ Ohne Konservierungsmittel

DR.SCHNELL
QUALITÄT UND SERVICE

DR.SCHNELL Chemie GmbH · www.dr-schnell.de