

# Qualitätskalender

## Kundenorientierter Ansatz vs. Prozessorientierung!?

Prozessmanagement, Effizienz, Lean u.a. beschäftigen viele Unternehmen - nicht zuletzt in der neuen ISO 9001:2015 mit einem stärkeren Fokus der Prozessorientierung.  
Wie passt dies zum kundenorientierten Ansatz? Dazu habe ich Ihnen die relevanten Punkte aus der Norm „verdichtet“:

### PLAN:

- relevante Kundenanforderungen bestimmen und beständig, also fortlaufend, erfüllen
- Kundenorientierung im ganzen Unternehmen fördern
- Fokus auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch die oberste Leitung setzen

### DO:

- Streben und fähig sein, die Kundenzufriedenheit zu steigern
- In den Prozessen und bei der Umsetzung durch die Mitarbeiter (inkl., externe, ausgelagerte Tätigkeiten) die Steigerung der Kundenzufriedenheit bzw. unerwünschte Auswirkungen berücksichtigen(und leben!)

### CHECK:

- Wahrnehmungen des Kunden über den Erfüllungsgrad seiner Bedürfnisse und Erwartungen überwachen
- Risiken und Chancen idealerweise zusammen mit Rückmeldungen durch Kunden einschließlich Reklamationen, Beschwerden und andere Quellen zur Verbesserung bewerten
- Grad der Kundenzufriedenheit und deren Entwicklung analysieren und bewerten

### ACT:

- Maßnahmen, insbesondere nach Beschwerden planen, umsetzen und deren Wirksamkeit bewerten
- Kontinuierliche Verbesserung zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit nutzen

???

Frage des Monats

???

Welche Kennzahl eignet sich nicht unbedingt zur Bestimmung der Kundenzufriedenheit?

- a.) Kundenbindungsindex
- b.) Weiterempfehlungsquote
- c.) Anzahl der Beschwerden
- d.) Beschwerdequote

(Lösung am unteren Rand)

# Februar 2016

Tag		Woran heute denken?
1	Mo	
2	Di	
3	Mi	Haben Ihre Kunden feste Ansprechpartner? Kunden wollen bei Bedarf schnelle Kontaktmöglichkeiten, nur 1/4 wünscht sich eine Ansprache vom Unternehmen
4	Do	
5	Fr	Link-Tipp: aktuelle QM-News <a href="http://www.qz-online.de">www.qz-online.de</a>
6	Sa	
7	So	
8	Mo	Helau, Allaf! Kommen Sie gut durch diese Zeit ...mit vielen "interessierten Parteien"...
9	Di	
10	Mi	Aschermittwoch: Jetzt überlegen wie der Plan zur Umstellung auf die ISO 9001:2015 aussieht.
11	Do	
12	Fr	
13	Sa	
14	So	
15	Mo	Hätten Sie es gedacht? "Kundenorientierung" spielt in der Norm ISO 9001:2015 an über 30 Stellen eine Rolle?!
16	Di	
17	Mi	
18	Do	Link-Tipp: rund um QM-Tools: <a href="http://www.know-now.de">www.know-now.de</a>
19	Fr	
20	Sa	
21	So	
22	Mo	Binden Sie Ihre Kunden schon konsequent in die Unternehmensentwicklung mit ein; v on der Entwicklung bishin in KVP?
23	Di	
24	Mi	
25	Do	
26	Fr	Kennen Sie schon die "neuen" 7 QM-Grundsätze der ISO 9000:2015?
27	Sa	
28	So	
29	Mo	



Christian Ziebe – Senior Consultant Qualitätsmanagement, Auditor und Autor

[christian.ziebe@gmx.de](mailto:christian.ziebe@gmx.de)

Telefon 0162 9088769