

Qualitätskalender

Vertrieb und Qualität – das hat die ISO 9001 damit zu tun!

Betrachtet man die Anforderungen der ISO 9001:2015 eher nüchtern, dann dreht es sich viel um den prozessorientierten Ansatz, der Einhaltung von Anforderungen und deren Überwachung. Da ein QM-System ganzheitlich und integriert wirken soll, sollen natürlich auch Vertriebler mit der Norm ihre Freude haben – mit der richtigen Sichtweise. Hier einige „Norm-Themen“ mit Anregungen zur Umsetzung:

- **Interessierte Parteien:** differenzierte Betrachtung nach Kundensegmenten und Kundenzielgruppen
- **Risiken und Chancen:** Risikobewertung über Märkte und große Kunden („Klumpenrisiko“), Chancen eruieren zum Erschließen neuer Märkte, z.B. Kooperationen mit anderen Branchen
- **Qualitätsplanung:** Zielplanung mit Maßnahmen zur Erreichung der Ergebnisse (u.a. Termintreue, Stornoquote, Weiterempfehlungsquote etc.)
- **Kommunikation** für Akquise, z.B. eine Matrix nutzen (Wer wird von wem, wann, worüber angesprochen wird – und dies zum richtigen Zeitpunkt)
- **Wissen** über den Kunden nutzen, um diese immer wieder und aktiv optimal zu beraten
- **Kundenzufriedenheitsbefragung:** nach der Beratung aktiv nutzen zur Vorbeugung der „Kaufreue“ und gezielten Weiterempfehlung
- **Interne Audits** einmal anders - die Anforderungen aus Sicht des Kunden und Vertrieb (ergänzend) bewerten (z.B. mit als „Kundenrevision“)

??? Frage des Monats ???

Was muss zur Kommunikation nach ISO 9001:2015 bestimmt sein?

- Kommunikationsmatrix, wann wer mit wem kommuniziert
- Mindestanforderungen zum Beschwerdemanagement aus der ISO 10002
- Wer, mit wem, worüber kommuniziert
- Worüber, wie, wer mit wem und wann kommuniziert wird

(Lösung am unteren Rand)

Und nun? Sie wollen Ihr QM-System noch praktischer und effizienter nutzen und zugleich „normkonform“ sein? Dann sollten wir darüber sprechen. Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir:

Oktober 2016

Tag		Woran heute denken?
1	Sa	
2	So	
3	Mo	
4	Di	
5	Mi	DGQ-Regionalkreis Frankfurt: QM-Youngster
6	Do	
7	Fr	
8	Sa	
9	So	
10	Mo	
11	Di	Ziel-Check: Sind Vertriebsziele nur in € oder auch an Qualitätszielen festgemacht?
12	Mi	
13	Do	
14	Fr	
15	Sa	
16	So	
17	Mo	Kompetenz-Check: Was hat ein Vertriebsmitarbeiter in Bezug auf Kundenorientierung für Kompetenz (anforderungen) und Verantwortlichkeiten?
18	Di	
19	Mi	
20	Do	
21	Fr	Webinar: QM-Forum - Ein Jahr ISO 9001:2015 – alles anders, alles besser? http://www.symposion.de/webinar
22	Sa	
23	So	
24	Mo	
25	Di	Kunden-Check: Wissen Sie wieviel Prozent Ihrer Kunden wirklich "Fans" des Unternehmens sind?
26	Mi	
27	Do	
28	Fr	
29	Sa	
30	So	
31	Mo	DGQ-Regionalkreis Frankfurt: Wissensmanagement



Tip: Roadmap-App zur Umstellung auf ISO 9001:2015: Jetzt im Playstore downloaden!

