



So geht Begeisterung

KUNDEN WOLLEN MEHR ALS NUR ZUFRIEDEN GESTELLT WERDEN. SIE WÜNSCHEN SICH VON EINEM GESCHÄFTSPARTNER OPTIMALE BETREUUNG, EXZELLENTLE LEISTUNG UND INNOVATIVE IDEEN. KURZ: KUNDEN MÖCHTEN BEGEISTERT WERDEN. UND ZWAR NICHT NUR FÜR DEN MOMENT. SONDERN NACHHALTIG.

Detlef Gatermann, Geschäftsführer des Ingenieur-Büros Gatermann QM-Beratung GmbH & Co KG in Wülfrath, weiß um die fundamentale Bedeutung der Kundenbegeisterung. Der vielseitige Unternehmer ist überzeugt: Qualität begeistert. Dauerhaft und immer wieder aufs Neue. Denn Qualität bietet alle Voraussetzungen, um

aus zufriedenen Kunden durch ständige Verbesserungen begeisterte Kunden zu machen, die voll hinter ihrer Firma stehen. Doch was müssen Unternehmen anstellen, um dieses Ziel zu erreichen? Der Fachmann hilft weiter. Seit 1993 hat sich Detlef Gatermann mit seinem Team auf das Thema Qualitätsmanagement-Beratung spezialisiert, wobei sowohl Schulung

Ein professionelles Qualitätsmanagement ist der Schlüssel zur dauerhaften Kundenbegeisterung. Detlef Gatermann, seit über 25 Jahren erfolgreich in der QM-Beratung unterwegs, bietet kompetente Unterstützung vom Aufbau bis zur Zertifizierung.

und Ausbildung als auch Auditierung und Zertifizierung als Schwerpunkte zum Leistungsprogramm gehören. Getreu der Erkenntnis, dass ein professionelles Qualitätsmanagement für jedes Unternehmen etwas Selbstverständliches sein sollte, wendet sich der Experte aus Wülfrath mit seiner Expertise an eine breite Zielgruppe.

QUALITÄTSMANAGEMENT IST FÜR ALLE WICHTIG

„Ob kleiner Betrieb oder Mittelständler, ob Kanzlei, Praxis oder Dienstleister, ob Produzent, Handwerker oder Händler, ob Großunternehmen oder Global Player: Qualitätsmanagement ist für alle wichtig. Unabhängig von Branche und Größe. Denn jede Firma hat Kunden, deren Erwartungen erfüllt werden müssen. Und zwar jederzeit. Es geht also darum, sich auf die eigenen Kompetenzen zu konzentrieren, die vorhandenen Stärken auszubauen sowie kontinuierlich zu verbessern und auf diese Weise die Basis für ein nachhaltiges Wachstum zu schaffen“, erläutert Detlef Gatermann seine Geschäftsphilosophie. Mittlerweile zählt ein zertifiziertes Qualitätsmanagement in zahlreichen Wirtschaftsbereichen bereits zur Bedingung. Etwa in der Automotive-Industrie, in der Medizintechnik oder in der Baubranche. Wer über ein Qualitätsmanagement gemäß der DIN EN ISO 9001 mit offizieller Bestätigung einer akkreditierten Gesellschaft verfügt, präsentiert sich als zuverlässiger, vertrauenswürdiger Geschäftspartner.

GRÜNDLICHE VORBEREITUNG FÜR EIN PERFEKTES ERGEBNIS

Aber: Es reicht nicht, ein beliebiges Qualitätsmanagementsystem einzuführen.

Um tatsächlich gleichermaßen einen Nutzen und Mehrwert für das eigene Unternehmen, aber auch für die Kunden zu erzielen, muss das System maßgeschneidert auf die Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmens sein, effizient und zuverlässig funktionieren. Eine Vorgabe, die Zeit benötigt und nicht ohne Vorbereitung realisiert werden kann. Detlef Gatermann gibt einen kurzen Überblick über die erforderlichen Schritte: „Aufbau und Abläufe in einem Unternehmen müssen erkannt, wenn erforderlich, optimiert, fixiert, dokumentiert und entsprechend umgesetzt werden. Dies erfordert eine gründliche Vorbereitung. Unter anderem ist es notwendig, die Unternehmens- und Qualitätsziele zu definieren, intern Zuständigkeiten und Verantwortungen festzulegen, sämtliche Abläufe, die Einfluss auf die Qualität haben, zu beschreiben und sicherzustellen, dass diese Prozesse auch eingehalten werden. Weitere Aufgaben sind die Analyse der Kundenzufriedenheit, die Bewertung von Geschäftspartnern und Lieferanten sowie die Installation eines verlässlichen Risikomanagements.“

WIRKSAMKEIT AUF DEM PRÜFSTAND

Sind alle Vorbereitungen abgeschlossen, müssen die Maßnahmen umgesetzt und ihre Wirksamkeit überprüft werden. Wichtig: Die Mitarbeiter müssen dabei mitwirken. Denn ohne die Bereitschaft der Belegschaft mitzuziehen, ist das gesamte QM-Projekt von vorneherein zum Scheitern verurteilt. Läuft alles nach Plan, kann das Unternehmen die Zertifizierung beantragen. In der Regel dauert es bis dahin zwischen sechs und zwölf Monaten. Schon dieser knappe Abriss zeigt: Bei der langwierigen und anspruchsvollen Aufgabe macht es Sinn, sich sachkundige Unterstützung ins Haus zu holen. Vor allem dann, wenn der Komplex Qualitätsmanagement für das betreffende Unternehmen Neuland ist.

EINE INVESTITION, DIE SICH AUSZAHLT

Noch ein Wort zur Finanzierung, die allerdings je nach Aufwand sehr unterschiedlich ausfallen kann. Die Investitionen zum Aufbau eines passgenauen Qualitätsmanagements setzen sich zusammen aus den Kosten für die externe Unterstützung, den firmeninternen Einsatz und die Zertifizierung. Das bedeutet: Qualität, die begeistert, ist eine Investition, die sich auszahlt.

Detlef Gatermann ist sich sicher: „Die Vorteile, die ein Unternehmen durch ein perfektes Qualitätsmanagement bekommt, überwiegen – auch in monetärer Hinsicht. Denn der finanzielle Aufwand rechnet sich. Durch Reduzierung der Fehlerkosten, nachhaltige Kundenbindung, Wettbewerbsfähigkeit am Markt und einen stabilen Geschäftserfolg.“

Übrigens: Kleine und mittlere Unternehmen in NRW können die Kosten für Beratung durch Zuschüsse aus Mitteln der EU und des Bundeslandes um bis zu 5000 Euro reduzieren.

Ach ja: Das Beratungsbüro ist natürlich auch nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Man muss schließlich mit gutem Beispiel voran gehen.

TEXT: BRIGITTE WALDENS
FOTO: BVG



**INGENIEUR BÜRO GATERMANN
QM-BERATUNGS GMBH & CO. KG**
Zechenweg 16
42489 Wülfrath

Fon 02058 914286
Mail GF@ing-buero-gatermann.de
Net www.ing-buero-gatermann.de