

## Auszug aus dem Qualitätsmanagement-Handbuch:

### QUALITÄTSPOLITIK UND –ZIELE DER GfA-GESELLSCHAFT MBH

---

Die Qualität unserer Dienstleistung und Prozesse sowie unser eigenes Verhalten gegenüber unseren Kunden sind von wesentlichem Einfluss auf den dauerhaften Markterfolg unseres Unternehmens, aber auch auf den unserer Kunden. Die Herstellung der Kundenzufriedenheit ist unsere Verpflichtung.

Die Qualitätspolitik der GfA ist in der bereits beschriebenen Firmenphilosophie festgelegt. Nachfolgend werden die Qualitätsziele und Qualitätsinhalte ausführlich beschrieben:

Der Geschäftsführer ist verpflichtet, das QMS entsprechend den sich verändernden äußeren und inneren Anforderungen weiterzuentwickeln.

Er hat die Ziele der Qualitätspolitik festzulegen, die für deren Umsetzung notwendigen Ressourcen bereitzustellen und dabei kundenorientiert zu handeln.

Er hat die Qualitätsziele zu vermitteln und deren Erreichung zu kontrollieren. Im Zentrum der Qualitätspolitik stehen alle Maßnahmen, die dazu geeignet sind, die Kundenorientierung der Dienstleistungen der GfA zu verbessern.

Die Leistungen der GfA sind Serviceprodukte. Die Kunden sehen ein Serviceprodukt und die Art und Weise, wie der Service geleistet wird, als eins.<sup>1</sup>

Das übergreifende Ziel jedes Mitarbeiters und der Geschäftsleitung besteht in der ständigen Verbesserung des Dienstleistungs- und Serviceimages der GfA bei ihren Kunden. Das Dienstleistungsimage der GfA wird durch die tägliche Qualitätsarbeit der Mitarbeiter der GfA, die Organisation aller Prozessabläufe nach der Qualitätsnorm und dem Erscheinungsbild des Unternehmens geprägt.

Kundenorientierung ist das Markenzeichen der Arbeitsweise aller Mitarbeiter, das den gemeinsamen Nenner für die Zusammenarbeit im Team bildet.

Eine überragende Verantwortung für den Serviceerfolg des Unternehmens tragen die Mitarbeiter, welche den regelmäßigen Kundenkontakt aufrechterhalten und die Servicebegegnung gestalten.

Die Qualitätspolitik wird im Unternehmen bekannt gemacht. Sie wird regelmäßig, im Rahmen der Managementbewertungen, auf ihre Angemessenheit bewertet und ggf. angepasst.

Ziele werden in Übereinstimmung mit der Qualitäts-Politik festgelegt und – soweit sinnvoll - auf die einzelnen Bereiche und Prozesse herunter gebrochen. Sie werden laufend auf ihre Angemessenheit und Erreichung überprüft und bei Notwendigkeit angepasst.

Um die Qualitätsziele zu erreichen, erfolgt eine sorgfältige Planung und kontinuierliche Überwachung der Umsetzungsprozesse. Dabei werden sowohl

---

<sup>1</sup> William H. Davidow, Bro Uttal, „Service Total“, Wilhelm Heyne Verlag München 1995

Kunden- als auch gesetzliche Forderungen, das Know-how der Mitarbeiter sowie die Leistungsfähigkeit der Prozesse berücksichtigt

Die ständige Qualifizierung der Servicemitarbeiter im Serviceverhalten und allen mit den Kernprozessen verbundenen Gebieten liegt in der Eigenverantwortung eines jeden Mitarbeiters und in der Verantwortung der Geschäftsleitung.

Die persönliche engagierte Arbeit in allen Phasen des Dienstleistungsprozesses, das täglich sichtbare Streben, dem Kunden zu dienen und die eigene Leistung individuell an die Kundenwünsche anzupassen, Dienstleistung zu leben, ist der Anspruch, den das Unternehmen an die Arbeitsauffassung jedes Mitarbeiters stellt.

Die bestmögliche Lösung von Kundenproblemen im Einklang mit der wirtschaftlichen Gestaltung des Gesamtprozesses ist das Ziel aller Mitarbeiter. Den Kunden als Partner zu gewinnen und seine Erwartungen an unsere Serviceleistung zu übertreffen ist der Schlüssel des Erfolges der GfA, dem sich alle Prozesse unterordnen.

Das bedeutet, sich auf die Kundenerwartungen im Marktsegment der GfA zu konzentrieren, diese Erwartungen ständig zu erforschen, um zielgerichtet die Differenz zwischen Kundenerwartung und eigenem Serviceniveau zu überwinden und die Erwartungen der Kunden so zu beeinflussen, dass die Serviceerwartungen der Kunden übertroffen werden.

Die Zufriedenheit der Kunden wird regelmäßig durch die Niederlassungsleiter über persönliches Ansprechen und Befragen erfasst. Es werden hierzu Aufzeichnungen erstellt, die durch den Niederlassungsleiter ausgewertet werden.

Die GfA prüft jede Anfrage eines Kunden, erarbeitet zeitnah eine machbare Lösungsstrategie, informiert den Kunden in den wesentlichen Phasen des Lösungsprozesses über den Verlauf, gibt jedoch keine unhaltbaren Versprechungen ab.