

14. Unternehmerforum der Verbandsgemeinde Wörrstadt am 18.04.2007

Information zum Vortrag „Warum ist QM (Qualitätsmanagement) so wichtig?“

Qualität entscheidet, ob der Kunde wieder kommt.

Die meisten Menschen antworten auf die Frage „Was ist Qualität?“ mit dem Satz Qualität ist ein gutes Produkt bzw. eine gute Dienstleistung oder Qualität sind zufriedene Kunden.

Aber wann sind Kunden zufrieden? Wenn alle Anforderungen an ein Produkt oder eine Dienstleistung die Erwartungen des Kunden erfüllen, besser noch übertreffen, dann ist der Kunde zufrieden. Das bedeutet, um Qualität liefern zu können, muss das Unternehmen wissen, welche Anforderungen es erfüllen soll. Wichtig ist dabei, dass die Unternehmen alle und vor allem die richtigen Anforderungen kennen.

Denn: zufriedene Kunden kommen wieder und sind auch bereit für Qualität zu zahlen. Qualität ist jedoch nicht nur ein Kaufargument für den Kunden, sondern bewirkt auch unternehmensinterne Vorteile.

Mit einem Qualitätsmanagement-System können Sie als Unternehmer die Leistungsfähigkeit erhöhen – dann sind höhere Umsatzrenditen und ein Umsatzwachstum das Ergebnis.

Die Qualität der Prozesse gewinnt dabei immer stärker an Bedeutung. So muss im Rahmen eines wirtschaftlichen Qualitätsmanagements versucht werden, Fehler frühzeitig zu erkennen und durch Produkt- oder Prozessverbesserungen diese zu vermeiden.

Erreicht werden kann dies nur, wenn alle Mitarbeiter ein einheitliches Verständnis für Qualität haben. Jeder im Betrieb muss verstehen, was der Kunde will. Nur so kann jeder dazu beitragen, dass der Kunde auch das bekommt was er will. Und schon sind wir wieder beim Qualitätsmanagement-System.

Wie wichtig ist ein QM-System

Kleine und mittelständische Unternehmen aus allen Wirtschaftsbereichen werden heute von Kundenseite damit konfrontiert, ob QM-Systeme eingeführt sind und gelebt werden.

Gerade im Lebensmittelbereich sind es aber die neuerlichen gesetzlichen Forderungen, die zu einer verstärkten Auseinandersetzung mit dem Thema Qualitätsmanagement zwingen.

Schlagworte wie HACCP können in der Lebensmittelhygiene nicht mehr vom Tisch gefegt werden. Die Umsetzung und Einhaltung wird verstärkt durch die Lebensmittelüberwachung überprüft und in den kommenden Monaten bei Nichteinhaltung möglicherweise geahndet. Dabei kann man heute schon mit geringstem Aufwand, sowohl zeitlich als auch finanziell, den gesetzlichen Anforderungen nachkommen.

Was in der Vergangenheit immer mit spitzen Fingern -weil als wenig sinnvoll erachtet- angefasst wurde, muss heute von den Unternehmen eingeführt und gelebt werden, um im Wettbewerb um die Kunden zu bestehen.

Weitere Informationen, sowohl zu dem Vortrag als auch dem komplexen Thema insgesamt, erhalten Sie bei Monika Neuß, Diplom-Oecotrophologin und Inhaberin des Beratungsunternehmens QM.Neuß.

Verfasser:

Monika Neuß, Dipl.oec.troph.
QM.Neuß
Qualitätsmanagement - Beratung und Schulung
Kardinal-von-Galen-Strasse 2a
55127 Mainz

Tel: (0 61 31) 33 99 51; Fax: (0 61 31) 33 99 52
E-Mail: info@qm-mneuss.de
Internet: [http:// www.qm-mneuss.de](http://www.qm-mneuss.de)