



## Kundenzufriedenheit ermitteln

### In dieser Ausgabe:

**Kundenzufriedenheit ermitteln** 1

**Qualitätsmanagement in Werbeagenturen** 2

**Im Dschungel** 3

**Abfallbilanz keine Pflicht mehr!** 3

**Workshop-Programm 2006** 4

Im Qualitätsmanagement steht die Erfüllung der Kundenanforderungen im Vordergrund. Wie wichtig es ist über die Zufriedenheit der Kunden informiert zu sein, zeigen ein paar einfache Zahlen::

Unzufriedene Kunden gehen zu 90% verloren, wenn sie keine Möglichkeit haben, ihre Unzufriedenheit mitzuteilen. Dagegen bleiben Kunden, die sich beschweren und denen geholfen wird, im Durchschnitt zu 82% Kunden. (siehe Schema auf der folgenden Seite) Im Qualitätsmanagement ist die Ermittlung der Kundenanforderungen ein obligato-

rischer Punkt. In der Praxis wird die Ermittlung der Kundenzufriedenheit aber leider oft als lästige Pflichtaufgabe für die Zertifizierung verstanden. Tatsächlich ist nichts wichtiger als Ihre Kunden dazu zu bringen, sich zu beschweren! „

Unsere Kunden sind alle zufrieden, sonst würden Sie ja nicht wiederkommen“, ist ein oft gehörtes Statement. Richtig ist: Wenn Sie nicht mehr wiederkommen ist alles zu spät! Entwickeln Sie im Qualitätsmanagement eine Möglichkeit für Ihre Kunden mit Ihnen auch über negative Erfahrungen und Eindrücke zu kommunizieren. Bleiben Sie nicht passiv

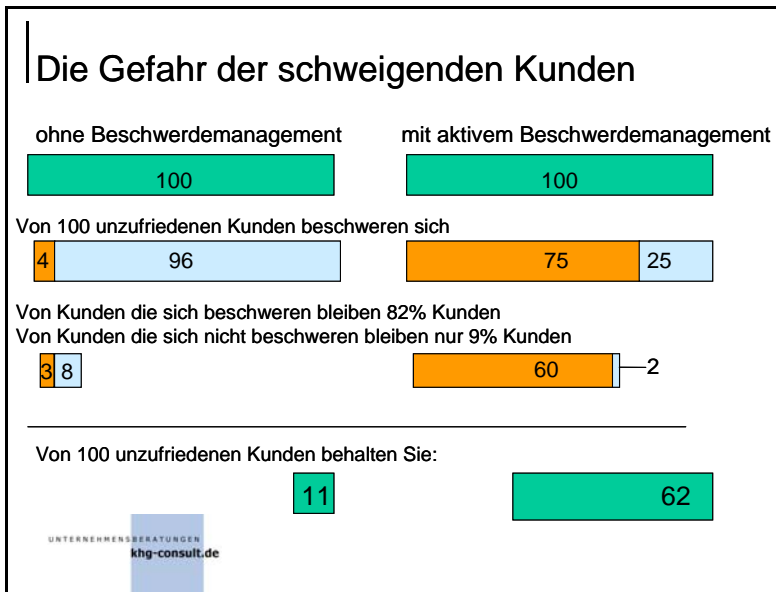
und warten Sie nicht ab, was passiert. Machen Sie es Ihren Kunden so leicht wie möglich sich zu beschweren. Natürlich gibt es immer Kunden, die Reklamationen nutzen wollen, um ein paar Prozentpunkte Nachlass heraus zu schlagen. Aber diese Kandidaten haben Sie schnell identifiziert. Wichtig ist es, den Kunden sehr genau zuzuhören, die tatsächlich unzufrieden sind. Die Informationen, die Sie so erhalten, sind mehr Wert als jede Marketingstudie. Vor allem aber haben Sie sehr gute Chancen so ihre Kunden zu behalten.

Weiter auf der nächsten Seite

Fortsetzung von Seite 1  
Hand auf's Herz: Wieviele

Natürlich kann sich das kein Unternehmen leisten. Schade

wird häufig der Außendienst damit beauftragt oder es werden stichprobenartig Kunden angerufen. Das Dilemma dabei: Immer spricht der Kunde persönlich mit einem Vertreter des Unternehmens. Viele Menschen schrecken aber in so einer Situation davor zurück, tatsächlich offen ihre Meinung zu sagen. Die Alternative, die Fragebögen mit den Smilies, die Sie aus jedem Hotel kennen, hat sich auch nicht bewährt. Nutzen Sie unseren Service für eine qualifizierte Befragung Ihrer Kunden. Wir ermitteln die Zufriedenheit Ihrer Kunden und erstellen eine aussagekräftige Kundenzufriedenheitsanalyse.



ist aber auch, dass so wertvolle Informationen verloren gehen, die gebraucht würden, um das Unternehmen weiter zu entwickeln.

Noch besser als ein Beschwerdemanagement ist es die Kunden aktiv zu befragen. Gerade

Ihrer Kunden haben Sie verloren, ohne dass Sie wissen warum?

de mittelständische Unternehmen tun sich damit sehr schwer. Wenn überhaupt

## 2

### Qualitätsmanagement in Werbeagenturen

Werbeagenturen leben von ihrer Kreativität. Lassen sich kreative Prozesse in einem Qualitätsmanagement – System dar-

Worten der Norm: Die Ermittlung der Kundenanforderungen - können ohne Weiteres effizient strukturiert werden, ohne Gefahr zu laufen, in Routinen zu verfallen und den schöpferischen Aspekt einzuengen. Im Gegenteil: Die Strukturierung der administrativen Abläufe schafft ein Gerüst, das die Freiräume für Ideen und Gestaltung vergrößert. Viele wiederkehrende Tätigkeiten, wie die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Praktikanten lassen sich mit einem erheblichen Zeitgewinn effizient lenken. Dabei zeigt sich schnell, dass eine vernünftige Prozesslenkung gerade erst die Freiräume für kreatives Arbeiten schafft.

durch die Einführung einiger einfacher Regeln des Projektmanagements schnell deutliche Verbesserungen in der Effizienz und Stabilität der Prozesse erreicht werden. Aufgaben sind für die Mitarbeiter klarer definiert, die Häufigkeit von zeitaufwendigen Abstimmungen zwischen Mitarbeitern und der Geschäftsführung wird reduziert. Festgelegte Prüf- und Freigabepunkte sichern die Projektabläufe ab, helfen Fehler zu vermeiden und entlasten letztlich auch die Mitarbeiter, weil Verantwortungsbereiche klar abgegrenzt sind.



www.inch3.de

stellen und verbessern? Mit unserem Partnerunternehmen INCH3 haben wir 2005 begonnen ein Qualitätsmanagement nach ISO 9001 aufzubauen. Schnell zeigten sich schon in der Ist-Analyse Verbesserungspotenziale. Wichtige Abläufe wie das Briefing - mit den

So konnten bei INCH3

Das Thema Organisation von Werbeagenturen wird uns im kommenden Jahr noch weiter beschäftigen.

## Im Dschungel... Auf der Suche nach der „Landesknotenstelle“

„Den Landesknotenstellen der Bundesländer sind regelmäßig über die im jeweiligen Bundesland eingesammelten Abfälle zu berichten.“ stand in der Information der Bezirksregierung. Weil weder das Unternehmen noch der Berater je etwas von einer „Landesknotenstelle“ in Nordrhein-Westfalen gehört hatte, begann die Recherche. Das Internet kennt zwar in einigen wenigen Bundesländern „Landesknotenstellen“, nicht aber in Nordrhein-Westfalen. Die Internetseiten der Landesregierung kennen sehr viele Dienststellen – leider findet sich darunter keine „Landesknotenstelle“. In dem tiefen Glauben, dass unsere Verwaltungsbehörden nie irren – es also trotzdem eine „Landesknotenstelle“ geben müsse, wurde also jemanden gefragt, der etwas davon versteht: Anruf im Landesumweltministerium in Düsseldorf. Auf Anhieb konnten auch die Sachbearbeiter aus der Abfallwirtschaft, die Frage nicht beant-

worten. Man würde zurückrufen. Einen Tag später: Rückruf aus Düsseldorf. Leider wäre eine Landesknotenstelle nicht bekannt, welche Behörde denn eine solche Information herausgegeben hätte... Einen halben Tag später: Anruf der Bezirksregierung: Welche Stelle denn genau von einer Landesknotenstelle gesprochen hätte, weil so wüsste man leider auch nicht.....

Schließlich ergibt sich des Rätsels Lösung bei einem Gespräch mit einer sehr kompetenten Sachbearbeiterin der kommunalen Abfallbehörde: Ja, es gibt sie doch! Die Landesknotenstelle ist beim Staatlichen Amt für Umwelt- und Arbeitsschutz angesiedelt. (Deren Internetseiten allerdings auch keine „Landesknotenstelle“ verzeichnen.) Gesetzlich erwähnt werden die „Knotenstellen der Länder“ in der „Musterverwaltungsvorschrift zur Durchführung der §§ 25 Abs. 2, 42 - 47, 49 und 51

des Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes, der Nachweisverordnung und der Transportgenehmigungsverordnung“. Ein 130 Seiten umfassendes Werk, das vorgeblich zur Erleichterung! der Verfahren im Abfallrecht entwickelt wurde!

Bleiben zwei Fragen:

1. Ob unsere Verwaltungen wirklich glauben, dass selbst Unternehmen, die das ernsthaft wollen, überhaupt noch eine Chance haben umweltrechtliche Vorgaben einzuhalten? Oder ob das Umweltverwaltungsrecht, vor allem das Abfallrecht, nicht nur noch ein Spielplatz zur Selbstbeschäftigung ist?
2. Was wäre, wenn das Landesumweltministerium selbst regelmäßig an die „Landesknotenstelle“ berichten müsste?



## Abfallwirtschaftsbilanzen nicht mehr vorgeschrieben

Beliebt waren sie nie: Mit dem Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz von 1994 wurden Unternehmen ab einer bestimmten Abfallmenge verpflichtet Abfallwirtschaftskonzepte- und bilanzen zu erstellen. Im Juli 2005 trat nun das „Bürokratieabbaugesetz“ in Kraft (BGBl Teil 1 2005 Nr. 35 1666). Dadurch wird die bisherige Formulierung, nach der Unternehmen verpflichtet waren

Bilanzen und Konzepte zu erstellen, in eine „Kann-Vorschrift“ geändert. Es liegt also zukünftig in der Entscheidung des Unternehmens, ob es ein Abfallwirtschaftskonzept und eine Abfallwirtschaftsbilanz erstellen will oder nicht.

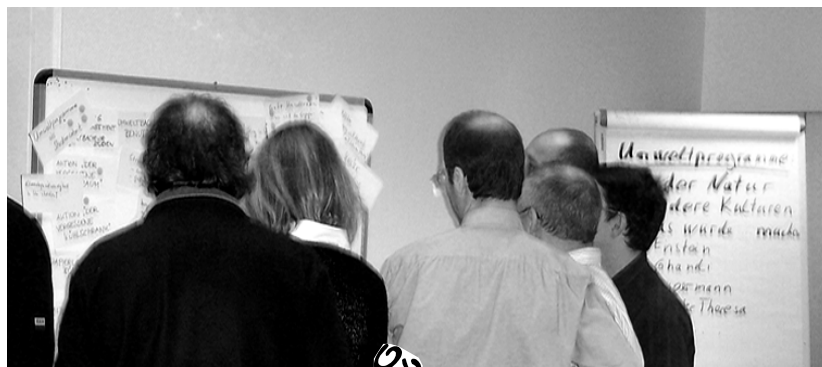
Sicherlich ist eine Abfallwirtschaftsbilanz für viele Unternehmen ein wichtiges Instrument, nicht zuletzt der

Kostenkontrolle. In jedem Falle sollte jedes Unternehmen einen Überblick über die laufenden Abfallmengen und Kosten haben.

Aber die Verpflichtung zur Abfallbilanzierung aus dem Gesetz zu streichen ist ein sehr begrüßenswerter Schritt in die richtige Richtung. Wir hätten da im Umweltrecht auch noch ein paar weitere Vorschläge...

## khg Workshop-Programm 2006

2006 setzen wir unsere Reihe interessanter Workshops für Unternehmer, QM-Bbeauftragte und Mitarbeiter fort. Schauen sie sich das Programm in Ruhe durch. Wir sind sicher, dass auch für Sie gewinnbringende Angebote dabei sind.



neu!

### Zeit-, Ziel- und Selbstmanagement

Die Anforderungen im Arbeitsalltag steigen und weiten sich bis in den privaten Bereich aus. Dieser Workshop behandelt die Problemfelder Zeit- und Aufgaben, sowie Ziel- und Selbstmanagement und zeigt viele Handlungsmöglichkeiten auf, um der Zeitfalle zu entinnen.

Dauer: 1 Tag bzw. 2x4 h

Informieren Sie sich ab Januar 2006 unter [www.khg-consult.de](http://www.khg-consult.de) oder fordern Sie jetzt das detaillierte Programm an.

### Einführung in das Qualitätsmanagement nach ISO 9001

Eine Kurzeinführung für alle, die den Aufbau eines Qualitätsmanagements planen, sich aber bisher wenig mit dem Thema beschäftigt haben. Überblick über die Norm, Normenforderungen für das eigene Unternehmen interpretieren, Nutzen für das Unternehmen, Zertifizierung, Vorgehensweise zur Umsetzung  
Dauer: 1 Tag

4

### Intensivworkshop Umweltrecht im Umweltmanagement

Die rechtlichen Anforderungen an Unternehmen sind zahlreich und müssen im Rahmen von Umweltmanagementsystemen umgesetzt sein. Der Workshop gibt einen Überblick über die rechtlichen Anforderungen aus dem Abfall-, Wasser-, Anlagen-, Immissionsschutz- und Gefahrstoffrecht.

Dauer: 3 Tag

### Umweltmanagement integrieren: Vom Qualitätsmanagement zum Integrierten Management System

Der Workshop für alle, die ein Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 oder EMAS in ihr bestehendes Managementsystem integrieren wollen.

Integrierte Managementsysteme, Umweltbetriebsprüfung, Ermittlung der Umweltaspekte, Umweltpolitik und Umweltziele, Umweltplanung, Übersicht über das Umweltrecht,

Dauer: 2 Tage

### Intensivworkshop Interne Auditoren QM / UM

Der bewährte Workshop für alle, die interne Audits durchführen wollen oder müssen. Auditarten, Normenkunde, Audittechniken, Auditplanung, Auditbericht  
Dauer: 2 Tage

[www.khg-consult.de](http://www.khg-consult.de)

wir beraten anders

Impressum / Redaktion /  
M. Haemisch  
Unternehmensberatung  
Falkstr. 9  
33602 Bielefeld  
Tel. 0521/52133-34  
Fax 0521/52133-36  
Info@khg-consult.de

Wir sagen DANKE! an alle

Kunden, Freunde und Partner für die erfolgreiche Zusammenarbeit 2005 und freuen uns auf neue gemeinsame Ziele

2 0 0 6