

Qualität verstehen und leben

Qualität ist ein Schlagwort, welches sehr unterschiedlich verstanden und gelebt wird. Wir wollen etwas Licht dahinter bringen und Wege aufzeigen, wie Sie mit Qualität - in allem was Sie tun – mehr Zufriedenheit bei sich und andern erreichen.

Mögliche Definitionen von Qualität

Fragen Sie 10 Personen, was für sie Qualität bedeutet und Sie werden 10 verschiedene Antworten erhalten. Qualität scheint viele Bedeutungen zu haben:

Neutral: Die Summe aller Eigenschaften eines Produktes oder Dienstleistung
 Bewertet: Die Güte aller Eigenschaften eines Produktes oder Dienstleistung

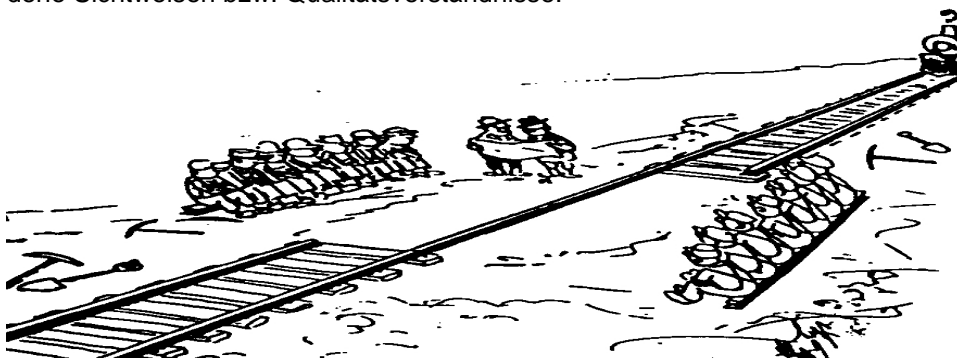
Qualität wird in der ISO-Norm als Grad bezeichnet, wie weit und in welchem Masse ein Produkt, Ware oder Dienstleistung den bestehenden Anforderungen genügt.

Nach IEC ist Qualität die Übereinstimmung zwischen festgestellten Eigenschaften und den vorher festgelegten Anforderungen.

Die einfachste Definition lautet: „Qualität ist die Übereinstimmung von Soll und Ist“

Unterschiedliche Qualitätsverständnisse

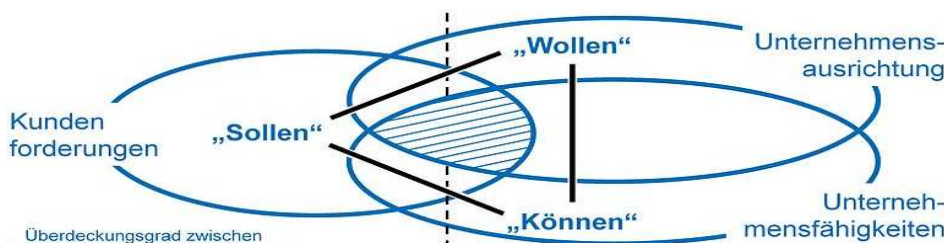
Qualität ist also eine Funktion der Anspruchsklasse. Wir unterscheiden 5 verschiedene Sichtweisen bzw. Qualitätsverständnisse:



1. Subjektive Erfahrung einer Person, die nicht messbar, für die Person aber real ist
2. Produktbezogen: ergibt sich aus konkreten Anforderungen an ein Produkt
3. Kundenbezogen: basiert auf der Erfüllung ex- u. impliziter Kundenanforderungen
4. Wertorientiert: Preis-/Leistungsverhältnis, Kosten- /Nutzenverhältnis bestimmen
5. Fertigungsbezogen: Zeichnungsangaben, Normen, Standards sind a priori Qualität

Das Qualitätsverständnis aus unternehmerischer Sicht

Je höher der Überdeckungsgrad von Kundenforderungen (Sollen, explizit und implizit), der Unternehmensausrichtung (Wollen) und den Unternehmenskompetenzen (Können), desto höher ist die angebotene Qualität eines Unternehmens. Qualität kann entstehen, wenn darüber im Unternehmen eine gemeinsame, klare Vorstellung besteht.



Das persönliche Qualitätsverständnis ist die Basis für Qualitätsarbeit

Qualität entsteht nicht durch Qualitätssysteme, sondern durch selbstverantwortliches Handeln und Arbeiten an sich selbst und an Prozessen.

Bei allem was wir täglich tun sind deshalb die drei Fragen zentral:

Warum: Was bewegt mich etwas zu tun bzw. es nicht zu tun?

Was: Was kann ich wirklich und was sollte ich noch dazu lernen?

Wie: Wie mache oder sage ich etwas, bin ich voll dabei, mache ich es bewusst?

„Qualität ist das Erfüllen ausgesprochener **und** unausgesprochener Erwartungen“

Marcel Zünd unterstützt Sie in der Verbesserung von Qualität

www.markettraining.ch

zuend@markettraining.ch

052 262 70 60

**Qualität ist -
wenn der Kunde zurückkommt und nicht das Produkt**

Praxis: Qualität beginnt bei mir!

1. Persönliche Qualität

Die Übereinstimmung bzw. der Deckungsgrad von diesen drei Bereichen ist der Schlüssel zur persönlichen Qualität.



Warum: Motive meines Handelns

Was sind meine Werte und Haltungen, Arbeitseinstellungen und Glaubenssätze, Interessen und Absichten > Passung?

Was: Meine Fach-/Methodenkompetenz

Qualität entsteht durch ständiges Lernen und baut auf Meisterschaft in einem bestimmten Gebiet oder Fach >Passung?

Wie: Meine Sozialkompetenz

Qualität entsteht durch gute Kommunikation, gute Führung, durch Empathie und Wertschätzung, beiderseitig klaren Erwartungen und Feedback > Passung?

2. Der Qualitäts-Prozess

Qualität kann man in allen drei erwähnten Bereichen erzeugen. Es geht dabei immer um Veränderungen. Wer diesen Veränderungsprozess bei sich durchführen kann, der wird auch in der betrieblichen Qualität Erfolg haben (Passung herstellen).



Qualität in allem was wir tun, ist das Erfolgsrezept.

Aus guter Qualität entsteht auch die erwünschte Produktivität und schlussendliche Zufriedenheit, bei sich und Kunden.



„Erfolg durch Veränderung“