

Was hat Qualitätsmanagement mit Erfolg zu tun?

Qualitätsmanagement und Fußball?? Geht das zusammen??

Stellen Sie sich einmal folgendes vor: Ein Fußballtrainer arbeitet für seine Mannschaft klare Anweisungen und einen ganzen Katalog voller Vorgaben fürs Training aus. Er präsentiert seine Ergebnisse detailliert und verständlich in einem Team-Meeting. Alle machen sich akribisch Notizen und folgen dem Vortrag des Trainers aufmerksam.

Schließlich geht es um den Sieg beim nächsten wichtigen Spiel und den Verbleib im Wettbewerb. In der ersten Trainingseinheit nach dem Treffen halten sich alle engagiert und ehrgeizig an die neuen Regeln. Alles läuft prächtig und die Motivation der Spieler ist auf ihrem Höhepunkt angelangt.

Mit der Zeit schleichen sich aber Nachlässigkeiten ein, die Regeln geraten allmählich in den Hintergrund und das Training läuft längst nicht mehr so gut. Darunter leidet wiederum die Motivation, die Stimmung wird zunehmend gereizter, das führt zu Streitigkeiten innerhalb der Mannschaft.

Kein Wunder, dass sie das wichtige Spiel am Ende verlieren und aus dem Wettbewerb ausscheiden. Woran lag's? Und was hat die Geschichte mit ihrem Unternehmen zu tun?

Die Norm ISO 9001 - Qualität produzieren als Ziel

Wer Erfolg will, muss **Qualität produzieren**. Klingt logisch, oder?! Warum also halten sie sich nicht daran? Das tun Sie doch? Schauen wir mal. Da gibt es die **Qualitätsnorm ISO 9001**, sozusagen die Mutter aller Normen. Sie sind bereits zertifiziert? Na, dann läuft ja alles bestens in Ihrem Unternehmen.

Oder? Der Fußballtrainer dachte ebenfalls, dass alles bestens läuft. Zunächst stimmte das ja auch. Aber allein das Vorhandensein von Regeln und Normen führt eben leider noch nicht zum Erfolg.

Es reicht also auch nicht, wenn Sie in Ihrem Unternehmen feste Abläufe bestimmt und alles perfekt durchorganisiert haben. Ihre Mitarbeiter müssen auch danach handeln.

Führung und Leadership - Denken Sie an den Fußballtrainer

Ob sie das tun, oder eben nicht, liegt an der Führung. Also an Ihnen. Denken Sie an den Fußballtrainer! Die Zertifizierung ist nur ein erster Schritt in die richtige Richtung, die Umsetzung muss aber überwacht werden, wenn das ganze wirklich einen Sinn haben soll. Hätte der Trainer danach gehandelt, wäre der Sieg beim bevorstehenden Spiel in erreichbare Nähe gerückt.

Die Anforderungen: ISO 9001 Normenkapitel 8.3

Bei der Umsetzung der Norm spielen viele Dinge eine Rolle, aber nur wenn wirklich alle wichtigen Details die entsprechende Beachtung finden, entsteht ein großes Ganzes, das zum Unternehmenserfolg erheblich beitragen kann. Beispiel Lenkung fehlerhafter Produkte. Wie im Normenkapitel 8.3. der Norm eben auch gefordert.

Fehler passieren. Wenn diese aber einfach nur beseitigt werden, können sie jederzeit wieder passieren.

Wie im Fußballbeispiel können sich Nachlässigkeiten schnell mal einschleichen. Geht man aber der Fehlerursache auf den Grund und setzt dort an, kann man das Problem nachhaltig lösen.

ISO 9001 - Korrekturmaßnahmen und Vorbeugungsmaßnahmen

Korrekturmaßnahmen alleine reichen also nicht aus, wenn die Vorbeugemaßnahmen fehlen. Wenn Sie in den Supermarkt gehen, erwarten Sie doch auch, dass die faulen Tomaten aussortiert sind. Und zwar nicht nur die total vermatschten Exemplare, die man auf den ersten Blick erkennen kann.

Sondern gerade diejenigen mit den kleineren faulen Stellen, die man schon mal aus Versehen in die Tüte packt. Und sich dann zu Hause darüber ärgert.

Mangelhafte Produkte erkennen und gekennzeichnet auszusondern

So wie Ihre Kunden sich auch über mangelhafte Produkte ärgern, vor allem im Wiederholungsfall. Die logische Konsequenz aus dieser Erkenntnis wäre, solche Produkte oder Teile künftig umgehend und gut gekennzeichnet auszusondern, damit sie nicht versehentlich wieder in Umlauf geraten können.

Aber das separate Lagern korrekt gekennzeichnete Ausschüsse alleine verhindert den Fehler natürlich für die Zukunft noch nicht.

Anforderungen zu dokumentierten Verfahren und Verfahrensanweisungen

Die Norm setzt die Erstellung eines dokumentierten Verfahrens dagegen und verlangt eine detaillierte Verfahrensanweisung, aus der ersichtlich wird, wie mit Ausschuss umgegangen wird. Jeder einzelne am Prozess Beteiligte muss genau wissen, wie beispielsweise ein fehlerhaftes Produkt gekennzeichnet wird.

Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Sonst nimmt der Eine die Kennzeichnung am Produkt selbst vor, während der Andere die Verpackung kennzeichnet und ein Dritter die Kennzeichnung des Lagerplatzes für besser befindet.

Die Norm sieht alle drei Kennzeichnungsmöglichkeiten vor, wenn diese jedoch nicht einheitlich vorgenommen werden, verlieren sie ihren Sinn. So wie im Fußballtraining nicht jeder seinen eigenen Weg gehen kann, wenn ein Mannschaftssieg daraus hervorgehen soll.

KVP und Qualität: Basis ist eine langfristige und dauerhafte Entwicklung

Das Streben nach Qualität ist eine langfristige und dauerhafte Entwicklung, der man niemals eine Pause gönnen sollte. Hätten Sie das von vorne herein beachtet, dann wäre so manchem Ihrer Kunden viel Ärger erspart geblieben. Und Ihnen wäre vielleicht so mancher Kunde erhalten geblieben.

Was daraus folgt

Für Sie sollte daraus folgen, dass Sie in Zukunft nicht nur logisch denken, sondern auch konsequent handeln. Das sei übrigens auch dem erfolglosen Fußballtrainer empfohlen. Für Ihre Kunden folgt daraus, dass sie endlich dem Qualitätsanspruch von Oscar Wilde folgen dürfen.

Der sagte einmal, er habe einen ganz einfachen Geschmack, denn er sei immer mit dem Besten zufrieden. Und genau solche Kunden sollten Sie sich als Unternehmer wünschen. Denn Ihr eigener Anspruch dürfte kein geringerer sein.

Mit weniger als dem Ziel Null Fehler und einem perfekten Kundenservice sollte sich doch eigentlich kein Unternehmer zufrieden geben. Dann müssten sich auch seine Kunden nicht mit weniger als dem Besten zufrieden geben. Hätte der Fußballtrainer diese Ansprüche an sich selbst und seine Mannschaft gestellt und seine

Ziele konsequent verfolgt, hätten die Fans jubeln dürfen. Lassen Sie doch mal Ihre Kunden jubeln! Ihre zahlenden Kunden, die das Unternehmen am Laufen halten und die Löhne der Mitarbeiter finanzieren, sind es allemal wert.

Das Potential eines funktionierenden Qualitätsmanagements für Kundenbindung und Unternehmenserfolg

Das Potential eines funktionierenden Qualitätsmanagements für die Kundenbindung und somit den gesamten Unternehmenserfolg müssen viele Manager erst noch erkennen. Die Märkte in Indien und China sind im Kommen und als potentielle Konkurrenten nicht zu unterschätzen. Überlassen Sie Ihren asiatischen Konkurrenten nicht den Wettbewerbsvorteil der frühen Erkenntnis.

Das wäre der Fall, wenn Sie die ISO 9001 weiterhin nur als Drucksache behandelten und zuwarteten, bis Chinesen und Inder Sie auch darin noch überholen.

Was die umtriebige Emsigkeit und den unbedingten Erfolgswillen betrifft, sind die Asiaten den Deutschen schon jetzt bedrohlich auf den Fersen. Nutzen Sie gerade deshalb die Qualität um Ihren Vorsprung auszubauen.

Handeln Sie als Unternehmer, unternehmen Sie etwas, setzen Sie in die Tat um, was als Erfolgsmotor in Ihren Schränken schlummert und nur noch auf den entsprechenden Kraftstoff wartet. Wecken Sie diese Kraft und staunen Sie, was alles dahinter steckt.

Es wird sich in barer Münze für Sie auszahlen. Denken Sie an den Fußballtrainer und die logischen Konsequenzen aus seinem Versagen. Zwingend, wenn er das nächste Spiel gewinnen will.

Wir sollten reden...

... wenn Sie sich in einem oder mehrerer Bereiche wiederfinden. Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können. Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S, Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> - <https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.kontor-gruppe.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen.