



Kurzinformation  
Michael Niedertscheider

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



Rev.1 | S. 2

## Punkte für heute

- Was ist Qualitäts-Handwerk Tirol?
- Warum gibt es Qualitäts-Handwerk Tirol?
- Worum geht es bei Qualitäts-Handwerk Tirol?
- Was steckt hinter dem QHT-System?
- Welche Vorteile haben Qualitäts-Handwerker?

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



## Eine Initiative der Tiroler Handwerker

Spartenentwicklungsprogramm der WKT - Gewerbe und Handwerk

Einzigartig in Österreich

Qualitäts-Managementsystem für Handwerker

Unterstützung der Tiroler Handwerksbetriebe bei der laufenden Verbesserung ihrer Leistungen (KVP)

Verbesserung des Ansehens der Handwerker in Tirol/Österreich

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL  
QHT



WKO  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH  
GEWERBE - HANDWERK

## Startschuss für QHT

**Handwerker in Österreich kämpfen oftmals mit negativen Vorurteilen!**

Die „Zuverlässigkeit“ wird oft in Frage gestellt!

- kommt trotz mehrerer Anrufe nicht
- auf schriftliche Anfragen wird nicht reagiert
- vereinbarte Termine werden nicht eingehalten

man hat mit Chef/in Ausführungsdetails besprochen

- die Mitarbeiter haben aber eine „eigene Lösung“ gefunden

die leidige Diskussion - stimmt die Abrechnung mit Ausführung und Angebot überein?



Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL  
QHT



WKO  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH  
GEWERBE - HANDWERK

## Folgen mangelnder Qualität



- ein **unzufriedener Kunde** teilt seinen Unmut mindestens **9 bis 20 Personen** mit
- **90 %** der Kunden **meiden** fortan das Produkt
- jedoch nur **4 %** der unzufriedenen Kunden **reklamieren wesentlich**
- ein **zufriedener Kunde** teilt dies **nur 4 weiteren Personen** mit
- jeder **neue Kunde** muss mit 5 mal mehr Aufwand beworben werden, als ein **Stammkunde**

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL  
QHT



WKO  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH  
GEWERBE-HANDWERK

## Statistik zu QHT

Start mit 35 Betrieben im Jahr 2003

Heute über 250 QHT Betriebe von 310 geprüften Betrieben

197 Betriebe seit über 4 Jahren (Silber - Zertifikate)

Davon 77 Betriebe seit mehr als 8 Jahren dabei (Gold - Zertifikate)

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



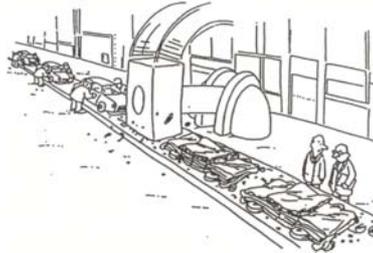
QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL  
QHT



WKO  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH  
GEWERBE-HANDWERK

## Worum geht es bei QHT?

Qualitäts-Managementsystem: Wir sprechen nicht NUR über die Produkt-Qualität!



Sondern ...

### Gesamtheitliche Betrachtung

Beim Qualitäts-Handwerk geht es um die **Qualität aller Leistungen** im Unternehmen.

### Kosten- und Ertragsoptimierung

Weniger Fehler, weniger Nacharbeiten, mehr Gewinn!

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL

QHT

## Was steckt hinter dem System von QHT?

Das Qualitäts-Managementsystem für Handwerker bringt klare Festlegungen von Abläufen und Befugnissen:

Welche Unterlagen sind bei welchem Arbeitsschritt notwendig und hilfreich

Arbeitsabläufe werden genau definiert und festgelegt

Interne Fehler werden erkannt und dokumentiert  
ständige Verbesserung (Fehler werden nicht wiederholt)

Das Resultat sind weniger Verluste (Ärger, Zeit, Material)

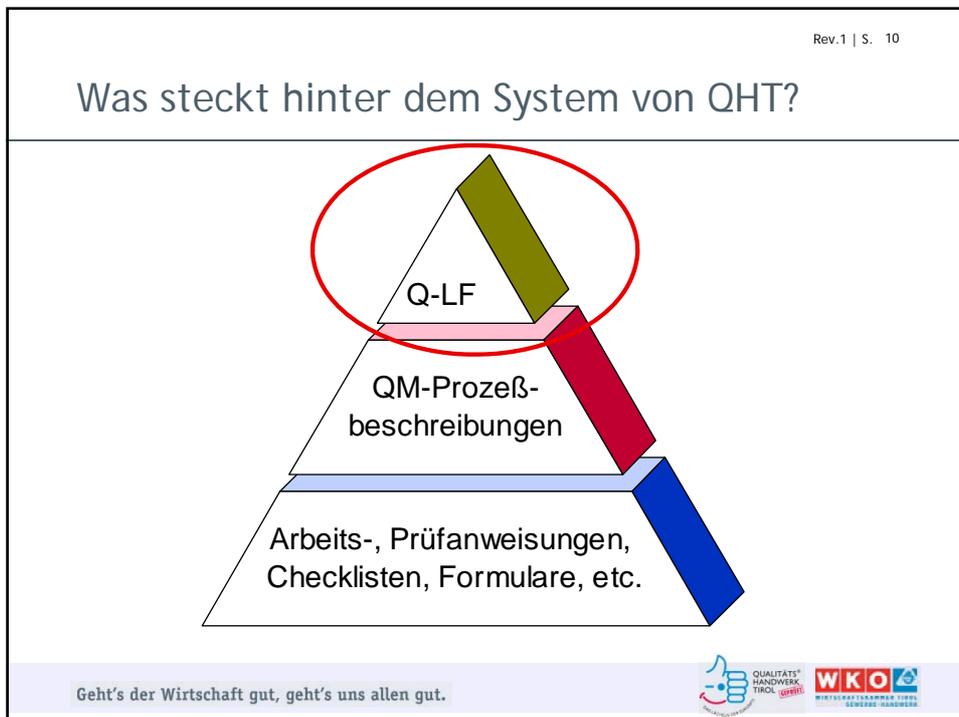
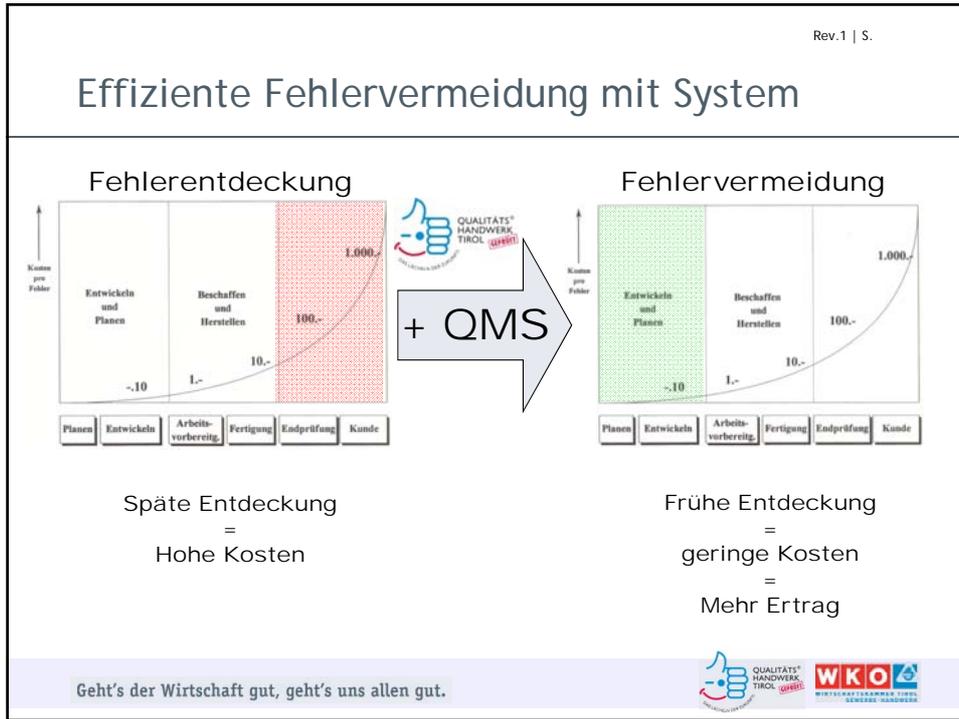


Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL

QHT



## Inhalt und Aufbau des Qualitäts-Leitfadens

Wichtig ist, dass die einzelnen Prozesse und Informationen dazu **NIEDERGESCHRIEBEN** werden.

- ☞ Das Unternehmen
- ☞ Kundenorientierung
- ☞ Anwendungsbereich
- ☞ Auftragsabwicklung
- ☞ Qualitätssystem
- ☞ Interne Kommunikation
- ☞ Organisation
- ☞ Dokumentenverwaltung
- ☞ Personal
- ☞ Verbesserungssystem
- ☞ Infrastruktur
- ☞ Produkt- / Dienstleistungsqualität
- ☞ Lagerverwaltung und Einkauf

Dadurch werden diese Prozesse durchgedacht und Abläufe neu überlegt.

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL  
QHT



WKO  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH  
GEWERBE · HANDBWERK

## Was ist dabei noch wichtig?

Wichtig ist, dass das Qualitäts-Managementsystem im Betrieb umgesetzt wird und dass sich jeder daran hält.



Regelmäßig prüft ein unabhängiger Qualitäts-Manager / Experte vor Ort das Qualitäts-Managementsystem des Unternehmens

Individuelle Verbesserungsvorschläge und Tipps

Schriftliches Prüfprotokoll (mind. 50% in jedem Bereich)

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL  
QHT



WKO  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH  
GEWERBE · HANDBWERK

Rev.1 | S. 13

## Was bringt QHT dem Handwerker? (1)

Effizientere Strukturen und verbesserte Betriebsabläufe

mehr Zeit für Betrieb und Kunden

mehr Ertrag, langfristiger Betriebserfolg

Weniger Fehlerquellen

zufriedenere Kunden - Stammkundenbindung

weniger Kosten - mehr Ertrag

Einbindung der Mitarbeiter

Klare Strukturen

Klare Prozesse und Prozessschritte

Strukturierte Arbeitsabläufe

Verantwortungsbereiche der Mitarbeiter

Regelmäßige Beratungen / Prüfungen vor Ort (Betriebsblindheit)

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL

geprüft

WKO

WIRTSCHAFTSKAMMER TIROL  
GEWERBE-HANDWERK

Rev.1 | S. 14

## Was bringt QHT dem Handwerker? (2)

Mitarbeiterschulungen und Weiterbildungen (im Bereich Marketing, Controlling, Social Skills und Prozesse)

Leitlinien und Materialien zur Hilfestellung (QHT-Fibel, Mitarbeiterbrief, Begrüßung neuer Lehrlinge etc.)

Verwendung einer starken Qualitäts-Marke (zahlreiche Werbeaktivitäten, Homepage-Verlinkung)

Großes Netzwerk (Qualitäts-Handwerk hat schon über 250 geprüfte Betriebe Austausch von Informationen, gemeinsame Projekte)

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL

geprüft

WKO

WIRTSCHAFTSKAMMER TIROL  
GEWERBE-HANDWERK

## Aussagen von Betrieben zu QHT (1)

„ .. wir haben endlich klare Strukturen geschaffen, das hat die interne Kommunikation wesentlich verbessert!“  
(Elektrotechniker)

„ .. durch die eindeutige Zuordnung der Aufgaben und Kompetenzen läuft alles viel runder!“ (Metallbau)

„ .. endlich funktioniert die Entnahme und Rückgabe von Lagermaterial und damit die Zuordnung zum Kunden!“ (Installateur)

„ .. durch die Ablaufbeschreibung und den Produktkatalog weiß bei uns jeder, wie was auszusehen hat!“  
(Bäcker)

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL

QHT

© 2014

WKO

WIRTSCHAFTSKAMMER TIROL  
GEWERBE-HANDWERK

## Aussagen von Betrieben zu QHT (2)

„ .. dass wir immer wieder die gleichen Fehler bearbeiten mussten, ist uns gar nicht aufgefallen. Die eingeführte Fehlerliste hat uns sehr geholfen!“  
(Montagetischler)

„ .. die Rechnung kann jetzt im Sekretariat erstellt werden, es sind ja endlich alle nötigen Aufzeichnungen da!“ (Tischler)

„ .. Wir haben durch Analyse der Kennzahlen im Montagebereich 70% Fehlerkosten einsparen können; Bei den Ausfallzeiten konnten wir von 9 auf 4 % reduzieren (Fensterbau)

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



QUALITÄTS-  
HANDWERK  
TIROL

QHT

© 2014

WKO

WIRTSCHAFTSKAMMER TIROL  
GEWERBE-HANDWERK

## Fazit...

Produkt-Qualität alleine reicht heute nicht mehr, die Produkte verschiedener Unternehmen werden sich immer ähnlicher. Der Service und die Qualität der Arbeit im Ganzen ist im Handwerk heute entscheidend.

Durch Struktur und klare Abläufe und somit hohe Qualität aller Leistungen im Unternehmen kann eine bestmögliche Kundenzufriedenheit angestrebt werden.

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



## QHT - Kontakt

Mag. (FH) Michael Niedertscheider  
Projektleiter  
Verein "Qualitäts-Handwerk Tirol - geprüft !"  
c/o Sparte Gewerbe und Handwerk  
Wirtschaftskammer Tirol  
Meinhardstraße 14 | 6020 Innsbruck  
T 05 90 90 5-1403 | F 05 90 90 5-51403  
E [info@QHT.at](mailto:info@QHT.at) | W [www.QHT.at](http://www.QHT.at)  
[www.facebook.com/QualitaetsHandwerkTirol](https://www.facebook.com/QualitaetsHandwerkTirol)

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

