



INFORMATION

Qualitäts-Handwerk Tirol

Verein zur Förderung des Tiroler Gewerbes und Handwerks

c/o Sparte Gewerbe und Handwerk der WKT

Meinhardstraße 14, A-6021 Innsbruck

Tel 05 90 90 5-1403 • Fax 05 90 90 5-51403

info@QHT.at

[ZVR - Zahl: 613294067]

Inhaltsverzeichnis:

1.	Der Konsument und das Image des Handwerks	3
2.	Was sind die Folgen mangelnder Qualität	3
3.	Deshalb Qualitäts-Handwerk Tirol	4
4.	Nutzen des Qualitätssystems	4
5.	Erklärung von Qualitätsbegriffen	5
6.	Inhalt und Aufbau des Qualitätssystems	5
7.	Arbeitsschritte bei der Einführung	6
8.	Positive Aussagen von Qualitäts-Handwerk Betrieben	7
9.	Aufgaben und Leistungen des Vereins	7
10.	Inhalte des Grundlagenseminars	7
11.	Kosten des Grundlagenseminars	8
12.	Beratungsangebot	8
13.	Pauschalbeitrag für den Betrieb	8
14.	Wer kann die Qualitätsmarke bekommen?	9
15.	Ansprechpartner bei weiteren Fragen	9

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie Übersetzung, sind vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Vereines reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2014 Copyright by „Tiroler Qualitäts-Handwerk; Verein zur Förderung des Tiroler Gewerbes und Handwerks“; [ZVR - Zahl: 613294067]

Autor: Sparte Gewerbe & Handwerk
 6021 Innsbruck, Meinhardstraße 14;
 Tel.: +43 / (0) 5 90 90 5 / 1403
 E-mail: info@QHT.at
 Web: www.QHT.at
 Facebook: www.facebook.com/QualitaetsHandwerkTirol

1. Der Konsument und das Image des Handwerks

Der Konsument fordert vom Handwerker ständig besser zu werden. Dies nicht nur bei der Produktqualität, sondern bei allen Leistungen, vom ersten Kontakt mit einer fachmännischen Beratung, einem klaren Angebot bis zur termingerechten und einwandfreien Ausführung des Auftrages.

Diese Anforderungen werden oft nicht oder nur teilweise erfüllt, daher hat der Handwerker bei vielen Konsumenten ein negatives Image, und zwar als:

- ☹ nicht zuverlässig, weil
 - vereinbarte Termine nicht eingehalten werden
 - auf telefonische / schriftliche Anfragen nicht reagiert wird
 - Reklamationen nicht oder verspätet bearbeitet werden

- ☹ schlecht organisiert, weil
 - obwohl mit dem Chef die Abwicklung des Auftrages genau besprochen, wurde, entwickeln die Mitarbeiter „eigene“ Lösungen, die den Vorstellungen des Kunden nicht entsprechen

- ☹ zu teuer, weil
 - es oft Diskussionen über die Kosten von Handwerkern gibt, wenn die konkrete Abrechnung nicht mit dem Angebot übereinstimmt

2. Was sind die Folgen mangelnder Qualität

Studien belegen, dass

- ein **unzufriedener Kunde** seinen Unmut mindestens **9 bis 20 Personen** mitteilt
- **90 %** der Kunden fortan das Produkt oder den Handwerker **meiden**
- nur **4 %** der unzufriedenen Kunden **wissentlich reklamieren**
- ein **zufriedener Kunde** dies **nur 4 weiteren Personen** mitteilt
- jeder Fehler über dem akzeptablen Durchschnitt einen Rückgang des Auftragsvolumen um mindestens 3 bis 4 % bewirkt
- die Gewinnung **eines neuen Kunden** 5-mal mehr Aufwand erfordert, als einen zufriedener Kunden zu halten (**Stammkundenbetreuung**).

3. Deshalb Qualitäts-Handwerk Tirol

Die Einführung des Qualitätssystems bringt folgende Vorteile:

- 😊 es werden die Abläufe und Aufgaben / Befugnisse genau definiert
- 😊 es entsteht ein umfassendes Qualitätsbewusstsein bei den Mitarbeitern
- 😊 es wird festgelegt, bei welchem Arbeitsschritt welche Unterlagen notwendig /hilfreich sind
- 😊 das Erkennen und die Bearbeitung von internen Fehlern und Reklamationen führen zu einer kontinuierlichen Verbesserung
- 😊 ... und damit zu weniger Verlusten - man spart sich Ärger, Zeit und Kosten
- 😊 bessere Leistungen und mehr zufriedene (Stamm) Kunden bedeuten im Ergebnis mehr Ertrag

4. Nutzen des Qualitätssystems

Transparenz der Abläufe

- ↳ Qualitätsbewusstsein
 - ↳ Qualitätsverbesserung
 - ↳ Kundenzufriedenheit
 - ↳ Kosteneinsparungen
 - ↳ Ertrag

Dieser Ablauf zeigt den Weg und die Vorteile, wenn man sich mit „Qualitäts-Handwerk Tirol - geprüft“ beschäftigt. Das Erfassen der Abläufe und dokumentieren im Qualitätsleitfaden bringt mehr Transparenz für den Betrieb / Chef aber auch für die Mitarbeiter. Durch die klare und eindeutige Festlegung aller Abläufe und Aufgaben steigt bei den Mitarbeitern das Qualitätsbewusstsein und in der weiteren Folge tritt eine Qualitätsverbesserung aller betrieblichen Abläufe ein. Diese Verbesserungen wirken sich spürbar auf den Kunden aus - die Kundenzufriedenheit steigt. Mit Erfüllung der Kriterien, verbunden mit weniger Abweichungen, Reklamationen und Vermeidung von Mehrkosten, bringt automatisch Kosteneinsparungen und damit im Endeffekt mehr Ertrag.

5. Erklärung von Qualitätsbegriffen

Qualität

Qualität = Nicht das, was **teuer und aufwendig** ist, sondern was der Kunde will und braucht.

Qualität muss nicht teuer sein, sondern das Preis-Leistungs-Verhältnis ist für den Kunden entscheidend. Diesen Weg muss der Handwerker mit dem Kunden finden.

Kundenorientierung

Nicht was man **glaubt**, dass der Kunde braucht, ist entscheidend, sondern das von dem man weiß, dass der Kunde es braucht.

Oder anders ausgedrückt, der Handwerker soll nicht immer versuchen das teuerste zu verkaufen, sondern im Gespräch herausfinden welche Vorstellung und Bedürfnisse der Kunde hat und ihm das optimale Produkt oder Dienstleistung anbieten.

Gesamtheitliche Betrachtung

Beim Qualitäts-Handwerk geht es nicht vorranglich um die **Produktqualität**, sondern um die **Qualität aller Leistungen** im Unternehmen.

Jeder Handwerker macht qualitativ einwandfreie Produkte, aber die dahinter stehende Ablauforganisation ist oft mangelhaft. Qualitäts-Handwerk Tirol bewertet und prüft nicht die Produktqualität, sondern bewertet die gesamten Abläufe und Dienstleistungen eines Betriebes.

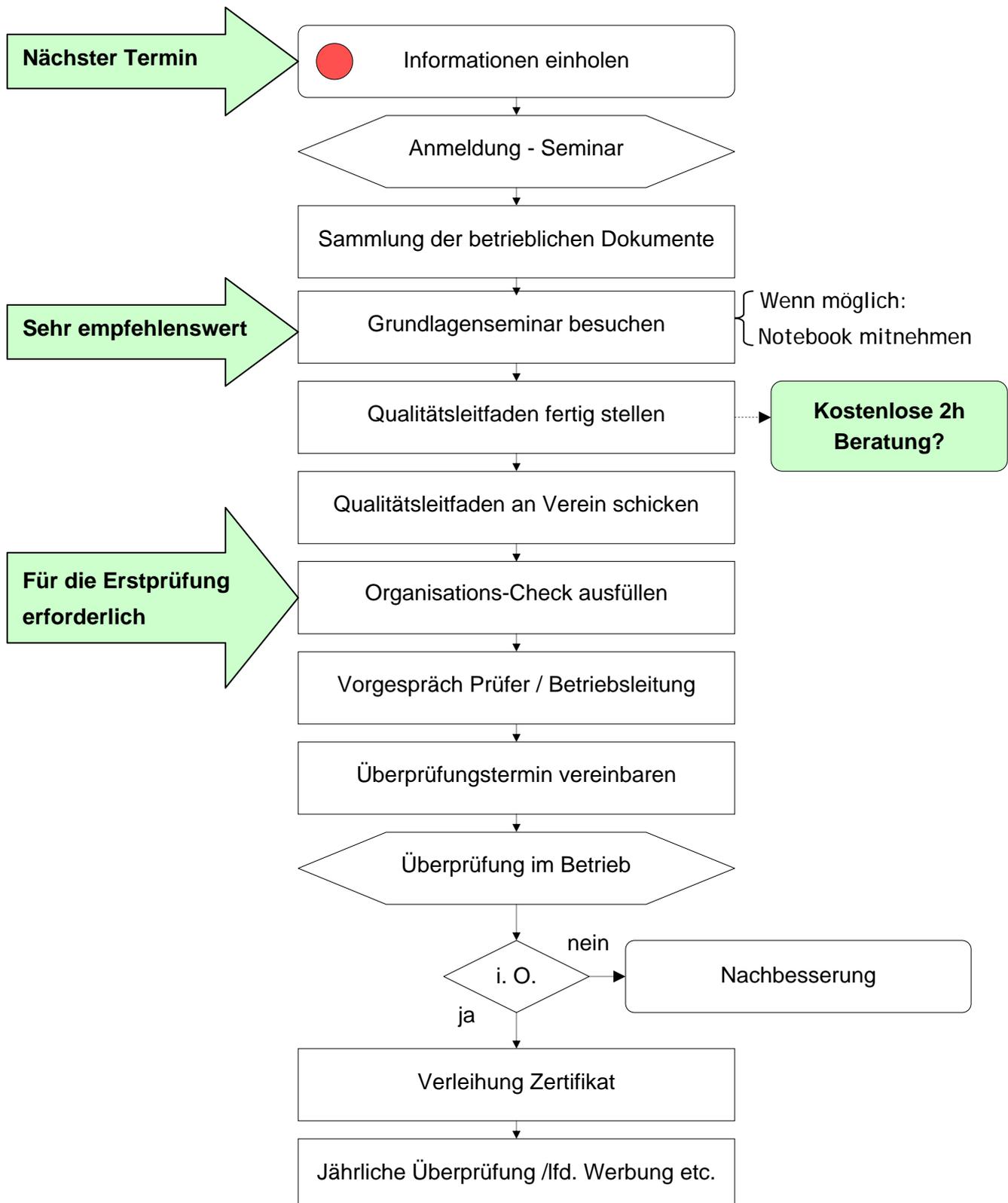
6. Inhalt und Aufbau des Qualitätssystems

- Qualitätssystem
- Kundenorientierung
- Bereitstellung von Ressourcen
- Produkterzeugung / Dienstleistungsbereitstellung
- Einkauf
- Mess- und Prüfmittel
- Dokumentenverwaltung
- Analyse und Verbesserung
- Interne Überprüfung

Weitere Informationen zu den Inhalten finden Sie unter www.QHT.at.

7. Arbeitsschritte bei der Einführung

Das nachfolgende Ablaufdiagramm zeigt die notwendigen Schritte für die Einführung des „Qualitäts-Handwerk Tirol - geprüft“ im Betrieb.



8. Positive Aussagen von Qualitäts-Handwerks-Betrieben

- ☺ „ .. 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)
- ☺ „ .. dass wir immer wieder die gleichen Fehler machen, ist uns gar nicht aufgefallen. Die eingeführte Fehlerliste hat uns sehr geholfen!“ (Montagetischler)
- ☺ „ .. durch die Ablaufbeschreibung und den Produktkatalog weiß bei uns jeder, wie was auszusehen hat!“ (Bäcker)
- ☺ „ .. die Rechnung kann jetzt im Sekretariat erstellt werden, es sind endlich alle nötigen Aufzeichnungen da!“ (Tischler)

9. Aufgaben und Leistungen des Vereins

- Durchführung vom Grundlagenseminar
- Organisation und Überwachung der Überprüfung
- Vermittlungsstelle zu den geförderten Beratungsangeboten
- Vergabe der Qualitätsmarke nach erfolgreich durchgeführter Erstüberprüfung
- Basis - Werbepaket für Betriebe zu Marketingzwecken
- Organisation von weiterführenden Schulungen zur Qualitätsförderung und Mitarbeitermotivation
- Information über Neuerungen und Verbesserungen
- Umfassende Bewerbung der Qualitätsmarke und der geprüften Betriebe

10. Inhalte des Grundlagenseminars

- detaillierte Erläuterung des Systems anhand des Musterleitfadens
- Umsetzungshilfen / Fallbeispiele
- Erarbeiten der eigenen Organisations- und Ablaufstruktur
- Teilnehmer: Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter
- Ziel: "fast fertiger" Qualitätsleitfaden + Klarheit über offene Punkte
- Teilnahme nicht verpflichtend . . . spart aber viel Zeit

11. Kosten des Grundlagenseminars

Seminarpauschale beinhaltet Top-Vortrag vom praxisorientierten, erfahrenen Qualitätsmanager, Unterlagen, Pausengetränke und Abendessen samt Getränke;

- erster Teilnehmer pro Betrieb € 120,-
- für den zweiten € 90,-
- und für jeden weiteren Mitarbeiter € 70,-
(zuzüglich 20 % Mehrwertsteuer)

⇒ 50 % der Seminarkosten werden auf den Pauschalbeitrag im ersten Jahr angerechnet

12. Beratungsangebot

- das Beratungsangebot ist als Hilfe bei der Einführung und Umsetzung gedacht
- darüber hinaus wird eine kostenlose 2-stündige Erstberatung nach dem Grundlagenseminar vom Verein für die Einführung angeboten
- die weiterführende Beratung erfolgt im Rahmen der Technologieberatung
- die Kosten werden nach dem Wifi - Beraterhonorarsatz verrechnet
- davon werden 50 % vom Land Tirol und der Wirtschaftskammer Tirol gefördert
- diese Beratung kann max. 24 Stunden pro Jahr in Anspruch genommen werden
- die Beratung kann auch als weiterführendes Coaching verwendet werden

13. Pauschalbeitrag für den Betrieb

Der jährliche Pauschalbeitrag beinhaltet: Erstberatung, Erstprüfung, jährliche Überprüfung, Fahrtkosten, Verleihung der Qualitätsmarke, Werbemittel und Werbemaßnahmen, Qualitäts-Handwerker Treffen (Forum) mit Weiterbildungsangeboten und Vorträgen, etc.

Bei erfolgreicher Erstüberprüfung vom 01.01.-30.06. des jeweiligen Jahres, beträgt der pauschale Kostenbeitrag netto:

bis 5 MA	€ 600,-
bis 15 MA	€ 900,-
bis 30 MA	€ 1.300,-
über 30 MA	€ 1.850,-

Bei erfolgreicher Erstüberprüfung vom 01.07.-31.12. des jeweiligen Jahres und in den Folgejahren pro Kalenderjahr, beträgt der pauschale Kostenbeitrag netto:

bis 5 MA	€ 400,-
bis 15 MA	€ 700,-
bis 30 MA	€ 1.000,-
über 30 MA	€ 1.500,-

14. Wer kann die Qualitätsmarke bekommen?

- ✓ Nur Mitglieder der Sparte Gewerbe und Handwerk der Wirtschaftskammer Tirol mit Handwerks oder handwerksähnlichen Tätigkeiten

15. Ansprechpartner bei weiteren Fragen

Ihre Anfragen und Anmeldungen richten Sie bitte an:

„Qualitäts-Handwerk Tirol;
Verein zur Förderung des Tiroler Gewerbes und Handwerks“
c/o Sparte Gewerbe und Handwerk
Wirtschaftskammer Tirol
Meinhardstraße 14, 6021 Innsbruck
E-Mail: info@QHT.at
Homepage: www.QHT.at

Ansprechpartner:

Dr. Ludwig Kössler

Geschäftsführer

Tel.-Nr.: 05 90 90 5 - 1272
Fax-Nr.: 05 90 90 5 - 51272
E-Mail: ludwig.koessler@wktirol.at

Sabine Reichhör

Assistentin

Tel.-Nr. 05 90 90 5 - 1273
Fax-Nr.: 05 90 90 5 - 51273
E-Mail: sabine.reichhoer@wktirol.at

Mag. (FH) Michael Niedertscheider

Projektleiter

Tel.-Nr.: 05 90 90 5 - 1403
Fax-Nr.: 05 90 90 5 - 51403
E-Mail: michael.niedertscheider@wktirol.at

Marietheres Eisenmann MSc

Mitarbeiterin

Tel.-Nr.: 05 90 90 5 - 1348
Fax-Nr.: 05 90 90 5 - 51403
E-Mail: marietheres.eisenmann@wktirol.at

Weitere Informationen und alle QHT - Betriebe finden Sie unter

www.QHT.at