

Wie vis à vis Qualität versteht

Hintergrundinformationen zum vis à vis Qualitätsmanagement

1. Was sind Qualitätsstandards?

Qualität ist das, was ein bestimmter Personenkreis als gut, wichtig oder wertvoll ansieht. Wenn diese Qualität dann noch konstant und verbindlich erfahren werden kann, wird daraus ein Qualitätsstandard.

Beispiel:

Die Gäste des Hotels XY können sich darauf verlassen, dass alle Zimmer sauber, hell und modern gestaltet sind. Beim Frühstückbuffet gibt es guten Kaffee, eine vielfältige und interessante Auswahl an Speisen. Dies ist auch noch der Fall, wenn sie ein Jahr später wieder in das Hotel kommen.

2. Wie entstehen Qualitätsstandards?

Qualität entsteht in der Schnittstelle von „Kunde“ und „Unternehmen“. Stimmen die Erwartungen und Vorstellungen des Kunden und die Philosophie des Unternehmens überein, entsteht Qualität. Qualität ist also nicht allgemein gültig sondern sie ist eine variable Größe.



Beschreibt ein Unternehmen einen bestimmten Aspekt seines Angebotes so, dass dieser sowohl der Erwartung der Kunden, als auch den Unternehmenswerten entspricht, kann man davon sprechen, dass es sich um Qualität handelt.

Bei der Qualitätseinwicklung geht es also darum, die Erwartungen von Kunden mit den Grundsätzen des Unternehmens zu verbinden und festzulegen, wie diese „verbindlich“ erlebt werden können.

Beispiel:

Ein Bauunternehmen, dem Umweltschutz ein wichtiges Anliegen ist, bietet Kunden, denen eine nachhaltige Bauweise besonders wichtig ist, an, das neue Haus mögliches ökologisch zu bauen. Ein Qualitätsstandard des Unternehmens ist daher: Wir nutzen nur Materialien aus der Region.

3. Wie entwickelt ein Unternehmen seine Qualitätsstandards?

Qualitätsstandards entwickelt man für konkrete Produkten und Angebote.

Die Einbeziehung der MitarbeiterInnen in diesen Prozess ist sehr sinnvoll. Sie haben die Erfahrungen und das Wissen, das man für die Qualitätsentwicklung braucht.

Es ist sinnvoll, die „Kunden“ genauer zu betrachten und ihre Erwartungen zu erheben. Genau so wichtig ist es, die Unternehmenswerte und –Ressourcen in den Blick zu nehmen.

vis à vis bietet Methoden, die helfen, daraus Qualitätsstandards zu entwickeln – und diese so, dass sie sowohl für die Unternehmensentwicklung auch für Kundenorientierung dienlich sind.