

Führen mit Qualität



Übersicht

- ◆ Was bedeutet Führungsqualität
- ◆ Ausgangslage
- ◆ Stakeholder im IQM (Integriertes Q-Management)
- ◆ Stakeholder Mitarbeitende
- ◆ Stakeholder Kunden



Was bedeutet Führungsqualität?



**Beschaffenheit der Führung, gemessen an den
Bedürfnissen der Anspruchsgruppen**

Ausgangslage

Die zunehmende Komplexität und Dynamik der Aufgaben, führt zu einer Spezialisierung und zu Insellösungen.

Anspruchsgruppen



Stakeholder Kapital

- ◆ Sicherheit der Kapitalanlagen
- ◆ Sicherheit Ertragskraft (Gewinn)
- ◆ Riskmanagement
- ◆ Rechtskonformität
- ◆ Sustainable development (Nachhaltigkeit)



Stakeholder Gesellschaft

- ◆ Flexible Arbeitszeiten
- ◆ Längere Öffnungszeiten
- ◆ Ethische und soziale Verantwortung
- ◆ Sicherheit des Arbeitsplatzes
- ◆ Umweltschutz



Stakeholder Staat

- ◆ Risikoanalyse bei KMU's
- ◆ Interne Kontrollsysteme IKS
- ◆ Einhaltung der Gesetze
- ◆ Ökonomische Anreize
- ◆ Steuern



Stakeholder Umwelt

- ◆ Abfalltrennung
- ◆ Recycling
- ◆ Nachhaltiger Konsum
- ◆ Kostenübertragung
- ◆ Energieeffizienz

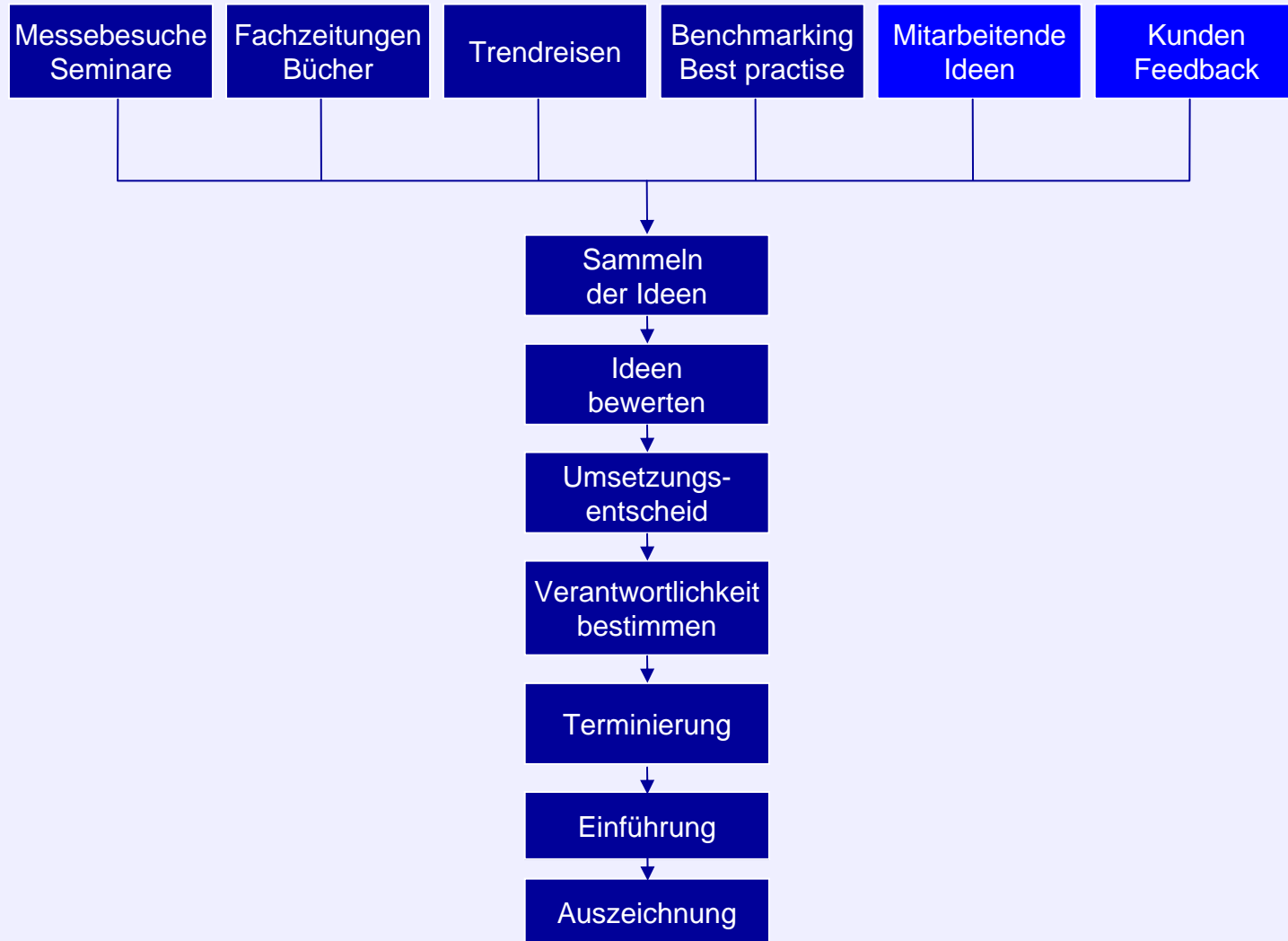


Stakeholder Mitbewerber

- ◆ Respekt
- ◆ Fairness
- ◆ Dialog
- ◆ Interessengemeinschaft (Verband)



Stakeholder Mitarbeitende und Kunden



Innovationsprozess

Act

Plan

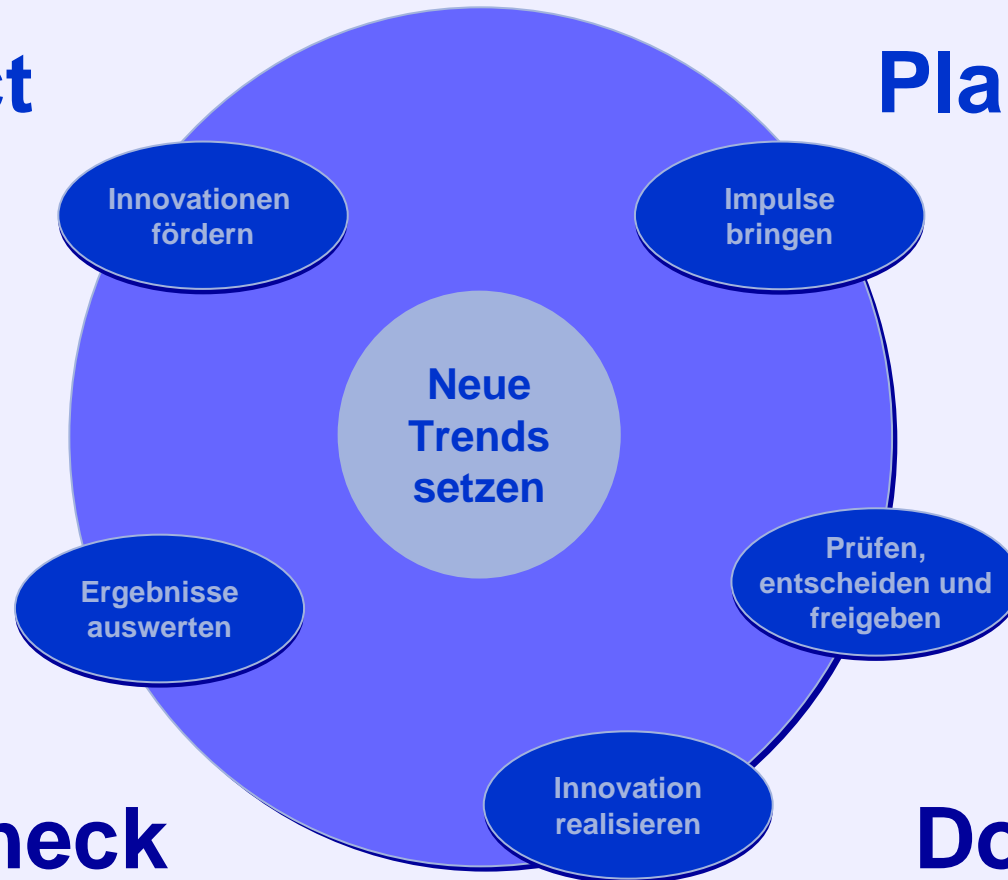
EKG's

Innovationen

- ◆ Ideen eingereicht
- ◆ Ideen umgesetzt
- ◆ Ideen Umwelt
- ◆ Ideen Arbeitssicherheit

Check

Do



Impulse bringen

Tätigkeit

Wer

Hilfsmittel

Individuelle Impulse einbringen

Alle

**Erfahrungen, Beobachtungen,
Trendreisen, Seminare
Messen, Lektüren, Medien,
Internet
FO_Ideen**

**Organisierte Innovations-
Teamsitzungen durchführen**

GL

FO Innovationsteam

Kunden Feedback

**CEO, GL,
BL Verkauf
Kundendienst**

**Feedback Karten
FO Feedback Kundendienst**



Prüfen, entscheiden, freigeben

Entscheidungskriterien	Tätigkeit	Wer	Hilfsmittel
Vision, Leitbild, Strategie Nutzen Machbarkeit Kosten	Idee, Bedarf oder Problem prüfen und bewerten (Annahme als Idee? Weiterverfolgen ja/nein?)	GL	RL Ideen belohnen FO Ideen-Feedback FO Rollende Ideenliste FO Rapport an die BL
Honorierung mit Fr 50.— bei Annahme als Idee, egal ob diese weiterverfolgt wird.	Innovationsteam zum Erarbeiten von Lösungsideen gezielt einsetzen (ja/nein), Grünlichtdenken	GL	
Rückmeldung an den Verfasser innert 14 Tagen.	Entscheid wie die Idee umgesetzt wird.	GL	

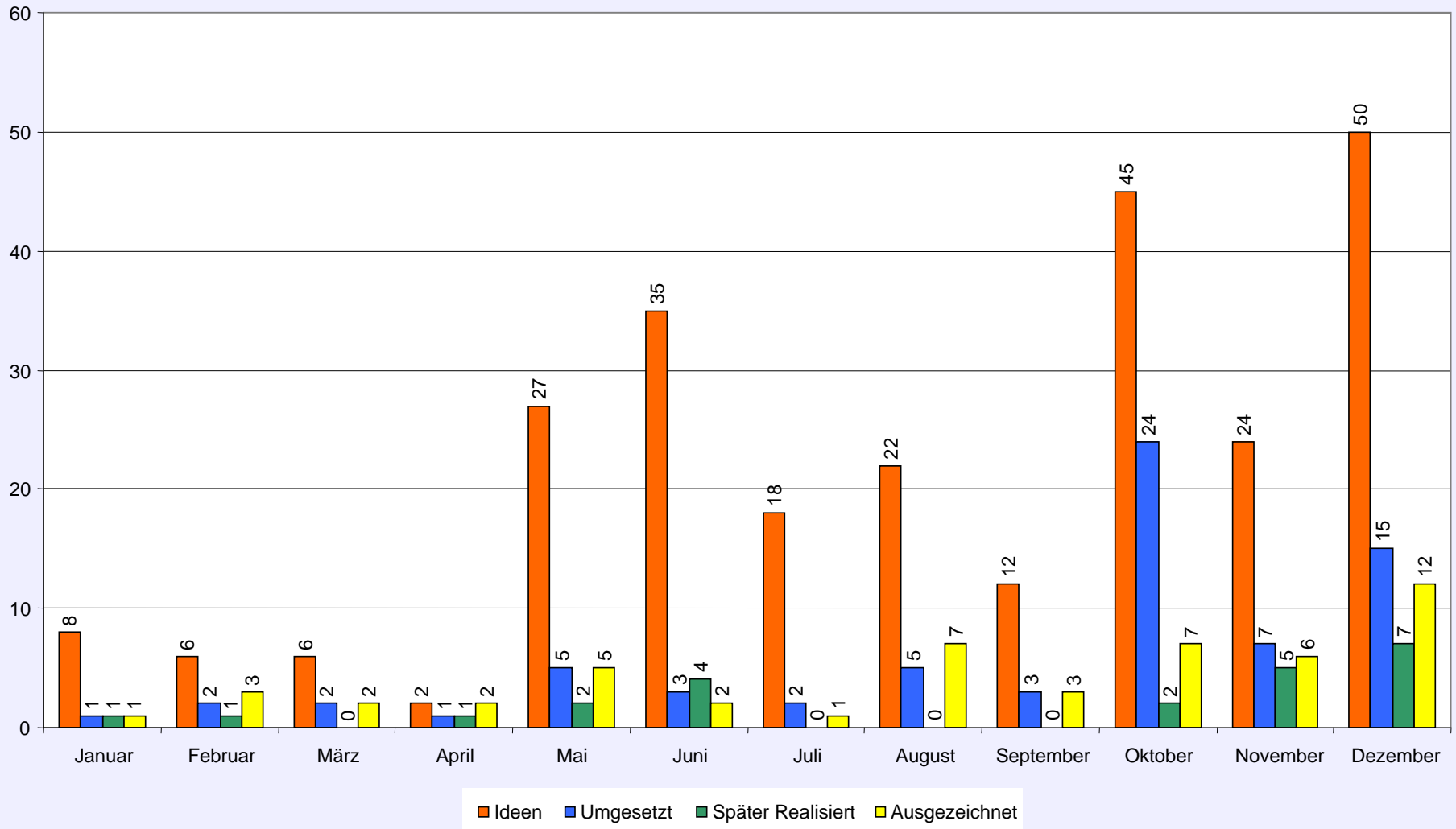


Stakeholder Mitarbeitende

- ◆ Über 250 Ideen pro Jahr
- ◆ 60 Ideen umgesetzt im Jahr 2007
- ◆ 51 Ideen ausgezeichnet



Statistik Ideen 2007

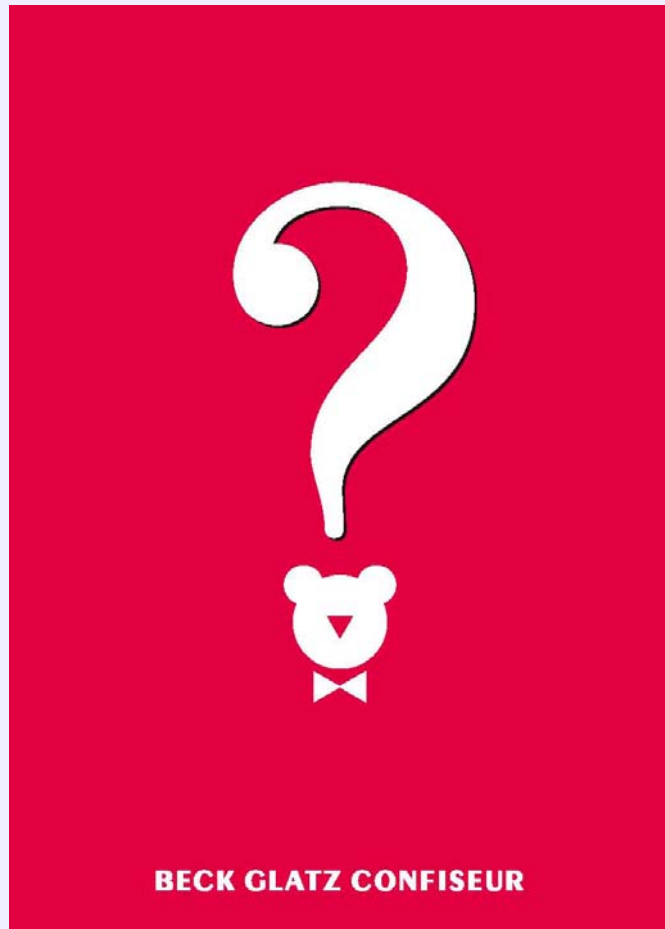


Ausgezeichnete Ideen 2008

Idee	Prozess	Innovation	Verbesserung	Umwelt	Ausgezeichnet
Wickeltisch für W21	B1_Führung		x		26.02.2008
Weniger Fastenwaien in Kistli	C3_Produktion		x		26.02.2008
Umweltfreundliches Papier	U1_Umwelt			x	29.04.2008
Kompostkübel im Personalraum	U1_Umwelt			x	29.04.2008
Ettiketten bei Salat aktualisieren	B1_Führung		x		29.04.2008
Haartrockner bei Damengarderobe	SIBE		x		29.04.2008
Nothelferkurs	SIBE		x		29.04.2008
Spargel-Rohschinkensalat	C3_Produktion	x			29.04.2008
Aschenbecher beim Eingang	U1_Umwelt			x	29.04.2008
Handcremenspender in Produktion	B4_Hygiene		x		27.05.2008
Aufkleber bei Papierspender	U1_Umwelt			x	27.05.2008



Stakeholder Kunden



Lieber Gast, lieber Kunde. 

Ihre Meinung ist uns wichtig.

Warum sind Sie BECK GLATZ CONFISEUR Kunde

- Ich schätze die Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Wegen den feinen Produkten
- Wegen der Atmosphäre
- Die Verkaufsstelle liegt an meinem Weg
- Ich schätze die individuelle Beratung
- Wegen ihrem Umweltmanagement

Mehrere Antworten sind möglich

Wie oft besuchen Sie uns

- selten
- wöchentlich
- monatlich
- täglich
- 2 bis 3x pro Woche
- Sonntags

Was können wir verbessern

Was fehlt Ihnen bei uns

Name/Vorname

Adresse

PLZ/Ort

In welchem Geschäft waren Sie heute

- Mittelstrasse 8
- Waisenhausplatz 21
- Shoppypyland
- Hirschengraben 6
- Länggassstrasse 47

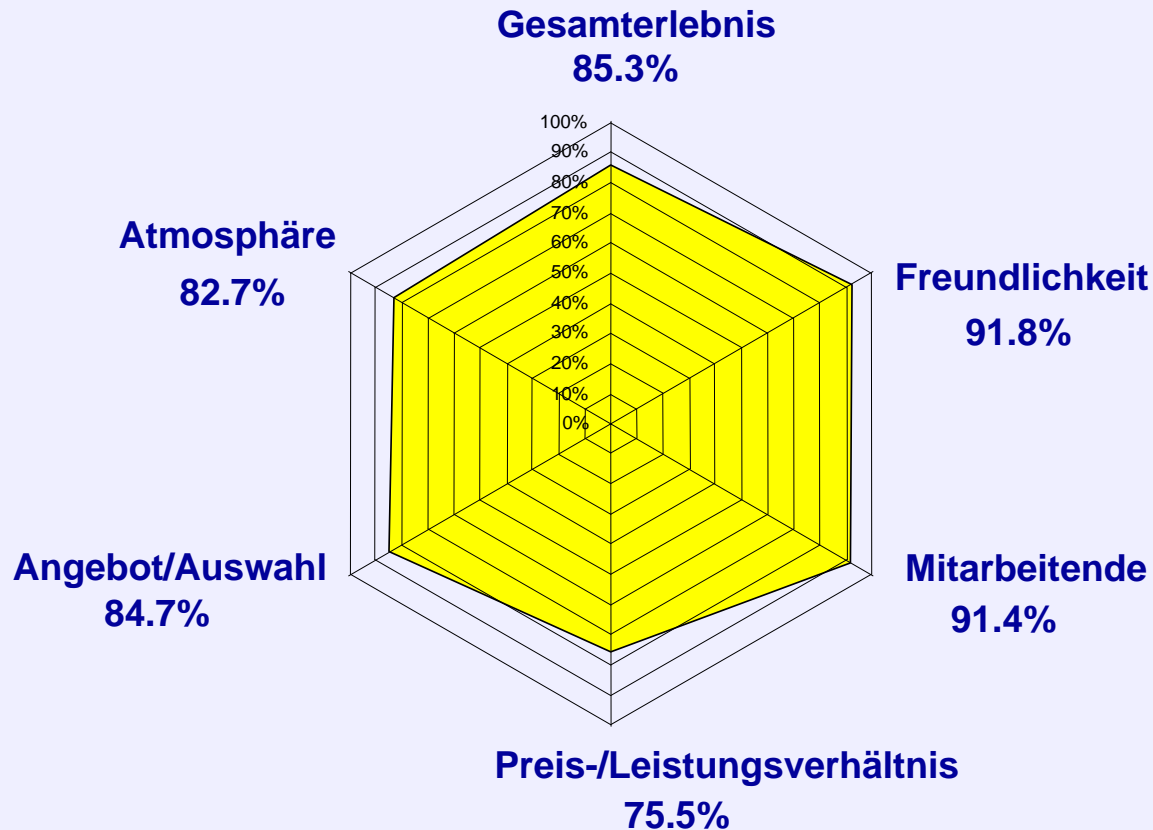
BECK GLATZ CONFISEUR

Weyermannsstrasse 24, 3000 Bern 5, T. +41 31 300 20 00, www.mandelbaerli.ch, 0-800-BAERLI



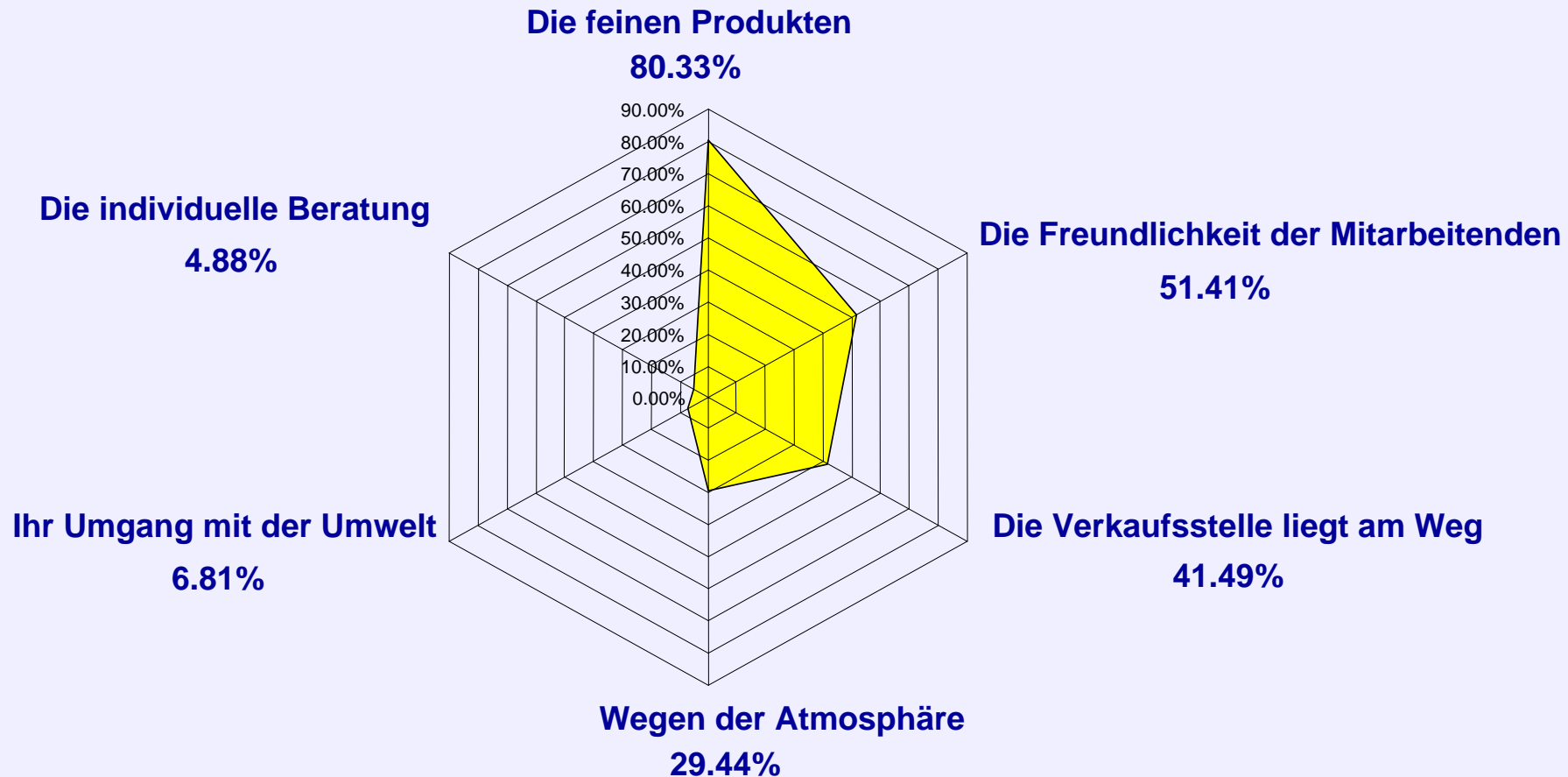
Wie waren Sie heute zufrieden mit uns...

Kundenumfrage 2007



Warum sind Sie heute Kunde bei uns?

Kundenumfrage 2008



Herzlichen Dank!

