



INFORMATION

Qualitäts-Handwerk Tirol

Verein zur Förderung des Tiroler Gewerbes und Handwerks

c/o Sparte Gewerbe und Handwerk der WKT

Wilhelm-Greil-Straße 7, A-6021 Innsbruck

Tel 05 90 90 5-1384 · Fax 05 90 90 5-51384

info@QHT.at | www.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.	Beratungsangebot	7
11.	Pauschalbeitrag für den Betrieb	8
12.	Wer kann die Qualitätsmarke bekommen?	8
13.	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
6020 Innsbruck, Wilhelm-Greil-Straße 7;
Tel.: +43 / (0) 5 90 90 5 / 1384
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 zufriedenen 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

- ↳ Wissen, wer für das Unternehmen wichtig ist
 - ↳ Identifizieren und beherrschen von Fehlerquellen und Risiken
 - ↳ Transparenz der Abläufe
 - ↳ Qualitätsverbesserung
 - ↳ Kunden- und Partnerzufriedenheit
 - ↳ Kosteneinsparungen
 - ↳ Ertragsoptimierung

Dieser Ablauf zeigt den Weg und die Vorteile, wenn man sich mit „Qualitäts-Handwerk Tirol - geprüft“ beschäftigt. Das Erfassen der Abläufe und dokumentieren im Qualitäts-Leitfaden 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 vordringlich um die Produktqualität, sondern um die Qualität aller Leistungen im Unternehmen.

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

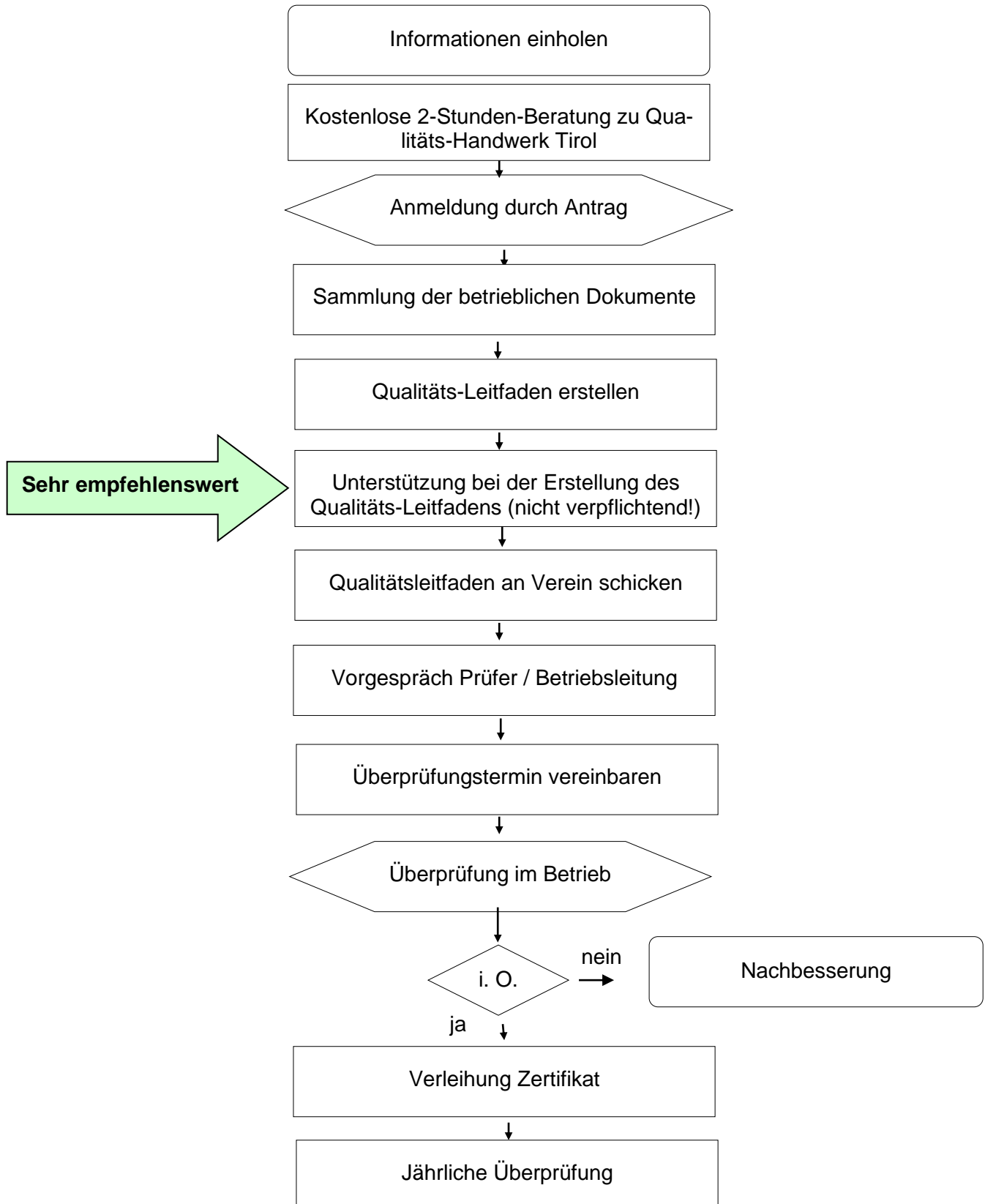
6. Inhalt und Aufbau des Qualitätssystems

- Identifizierung der relevanten Unternehmenspartner
- Ermittlung der Anforderungen an das Unternehmen
- Kundenorientierung
- Auftragsabwicklung
- Bewertung von Risiken und Chancen
- Infrastruktur
- Einkauf und Lagerverwaltung
- Unternehmensentwicklung
- Analyse und Verbesserung

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

7. Schritte 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

- 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. Beratungsangebot

- Das 2-stündige kostenlose Beratungsangebot ist als Information zu „Qualitäts-Handwerk Tirol“ gedacht.
- 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.

11. 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 des jeweiligen Jahres**, beträgt der pauschale Kostenbeitrag netto:

EPU 0 MA	€ 500,-
bis 5 MA	€ 700,-
bis 15 MA	€ 1.000,-
bis 30 MA	€ 1.300,-
Bis 50 MA	€ 1.800,-

Nach erfolgreicher Erstüberprüfung in den **Folgejahren pro Kalenderjahr**, beträgt der pauschale Kostenbeitrag netto:

EPU 0 MA	€ 300,-
bis 5 MA	€ 400,-
bis 15 MA	€ 700,-
bis 30 MA	€ 1.000,-
Bis 50 MA	€ 1.500,-

12. Wer kann die Qualitätsmarke bekommen?

- ✓ Nur Mitglieder der Sparte Gewerbe und Handwerk der Wirtschaftskammer Tirol mit Handwerk oder handwerksähnlichen Tätigkeiten.
- ✓ Bis zu einer Betriebsgröße von max. 50 Mitarbeiter.
- ✓ Mindestens zwei Jahre Selbstständigkeit in der Branche.
- ✓ Vorlage einer KSV-Bonitätsnachweis bei der Erstüberprüfung.

13. 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
Wilhelm-Greil-Straße 7, 6021 Innsbruck
E-Mail: info@qht.at
Homepage: www.qht.at

Ansprechpartnerin:

Michaela Engl

Projektleiterin

Tel.-Nr.: 05 90 90 5 - 1384
Fax-Nr.: 05 90 90 5 - 51384
E-Mail: michaela.engl@wktirol.at

Weitere Informationen und alle QHT - Betriebe finden Sie unter

www.qht.at