



**Wir setzen unsere Qualitätsstrategie konsequent fort**  
Mitgliederversammlung 2012

**Matrix-Zertifizierung**  
Erfahrungsbericht

**Qualitätsmanagement als Daueraufgabe**

**Zertifizierung als Markteintritts-Chance**

**Erfolgsfaktor nicht nur in der Beratung**

**Nachfolge als Kommunikationsaufgabe**

**Akademie 2013**  
**NRW.BANK und KMU-Akademie gemeinsam für Unternehmer**

**Wer wagt, gewinnt!**  
Oder: no risk, no fun?

**Termine**

## Mitgliederversammlung 2012

# Wir setzen unsere Qualitätsstrategie konsequent fort



**Die Mitgliederversammlung des KMU-Beraterverbandes hat im November 2012 grundlegende Satzungsänderungen verabschiedet.**

**Diese sind mittlerweile in das Vereinsregister eingetragen worden. Eine wichtige Ergänzung hat der Verbandsname erfahren: Aus dem Verband wurde ein „Bundesverband“.**

„Die KMU-Berater“ sind der Berufs- und Interessenverband der auf den Mittelstand fokussierten Unternehmensberater/innen. Diesen Anspruch machen wir nun auch geltend, indem wir uns als Bundesverband bezeichnen. Wir bieten mittelständischen Unternehmern in Deutschland mit unseren Mitgliedern flächendeckend geeignete Ansprechpartner/innen für die Weiterentwicklung ihrer Unternehmen.

Aber nicht nur unsere Präsenz in der Fläche, sondern auch die Breite und Tiefe der Kompetenzen, die unsere Mitglieder mitbringen, überzeugen den Mittelstand. Alle Mitglieder bekennen sich zu unseren Beratungsgrundsätzen. Alle Bewerber/innen um eine Mitgliedschaft weisen vor der Aufnahme ihre Beratungskompetenz, Zuverlässigkeit und ausreichende Berufserfahrung durch entsprechende Unterlagen und in einem Aufnahmegespräch nach.

Im Rahmen einer Kooperation mit der LGH Landes-Gewerbeförderungsstelle des nordrhein-westfälischen Handwerks e. V. und der proxi GmbH unseres Mitgliedes Karl-Heinz Martiné nutzen viele unserer Mitglieder die Chance, die

Professionalität ihres Qualitätsmanagements im Rahmen einer Gruppen- oder Matrix-Zertifizierung überprüfen und bestätigen zu lassen. Mehr über diese erste Matrix-Zertifizierung, die Vorstandskollege Peter Haas koordiniert hat, lesen Sie auf Seite 2 dieser Ausgabe aus verschiedenen Blickwinkeln.

Ein wichtiges Merkmal unserer Beratungsgrundsätze lautet: Mitglieder nehmen nur Beratungsaufträge an, für die sie wirklich qualifiziert sind. Deshalb kooperieren viele Mitglieder in der Beratungstätigkeit und bieten ihren Kunden auf diese Weise zusätzliche Expertise. Die Kooperationsplattform im internen Bereich unseres Internetauftritts ist ein ausgezeichnetes Instrument zur Anbahnung solcher projektbezogener Kooperationen. In einer solchen Zusammenarbeit werden die Vorteile eines von beiden Partnern genutzten Qualitätsmanagementsystems für den Kunden wie die kooperierenden Berater in besonderer Weise deutlich.

Das hohe Niveau ihrer Beratung sichern unsere Mitglieder durch den Erfahrungsaustausch in unseren Fach- und Regionalgruppen und auf den beiden jährlichen Verbandstagungen im Frühjahr und Herbst. Die regelmäßig hohe Mitgliederpräsenz auf den Verbandstagungen zeigt, welchen hohen Stellenwert dieser Austausch für unsere Mitglieder hat. Unsere Frühjahrstagung am 19./20. April 2013 in Leipzig widmet sich dieses Jahr ganz dem Thema „Kommunikation in der Beratung“ (siehe auch Seite 3).

**Thomas Thier**  
Vorsitzender

## Matrix-Zertifizierung – Erfahrungsbericht eines Einzelkämpfers



**Für die Teilnahme am Bundesförderprogramm für Unternehmensberatungen ist seit Mitte 2012 ein Qualitätssicherungsnachweis zu erbringen.**

Mir war schnell klar, dass es nicht sinnvoll ist, einen Qualitätsnachweis „nur“ für dieses Programm zu erarbeiten. Die vom KMU-Beraterverband angebotene Matrix-Zertifizierung (=Gruppen-Zertifizierung) nach DIN EN ISO 9001 ff kam mir daher sehr gelegen. Zwei Chancen sah ich für mich: die eigenen Prozesse zu überprüfen und mich von den vielfältigen Wettbewerbern im Beratermarkt positiv abzuheben.

Im Mai 2012 fand der Zertifizierungs-Workshop statt. Meine Erwartung war, dass jeder Teilnehmer ein ausformuliertes, aufwändiges Handbuch erstellt, in dem die Anforderungen der Norm individualisiert werden. Umso überraschter war ich, dass die Prozesse eines Beraters normgerecht in einer Excel-Version dargestellt wurden, in die individuelle Abläufe eingearbeitet werden. Aus meiner Sicht ein äußerst schlankes und praktikables Verfahren. Meine vorhandenen Arbeitsmittel, Checklisten und Formulare kann ich in das Excel-Werk-

zeug einbinden und wo nötig aus dem Standard-Angebot verbessern oder ergänzen. Dafür war bis Anfang Juli Zeit.

In einer Matrix-Zertifizierung wird die Quadratwurzel aus der Anzahl der Teilnehmer konkret geprüft. In diesem Falle sieben Berater. Ich hoffte sehr, dass ich für dieses individuelle Audit nicht ausgewählt werden würde und hatte prompt „das große Los gezogen“. Ich war dabei. Das Audit in meinem Büro dauerte ca. sechs Stunden. Der Auditor führte mit mir ein sehr konstruktiv-kritisches Gespräch und gab mir wertvolle Hinweise zur Zertifizierung und darüber hinaus. Im Nachhinein war ich dankbar für diese kostenlose Beratung.

Im Oktober 2012 erhielten alle Teilnehmer die Zertifizierungsurkunde. Für mich der Anlass, eine Mailing-Aktion an alle Multiplikatoren und Kunden durchzuführen.

Mein Fazit: ISO 9001 stülpt Unternehmen keine starren Regelungen über, sondern gibt einen Rahmen vor, in dem Unternehmer selbst ihre Maßstäbe definieren und weiter entwickeln.

**Harald Schyja**



**Ein Teil der matrix-zertifizierten Verbandsmitglieder auf der Herbstfachtagung 2012**

## Qualitätsmanagement in Beratungsgesellschaft als Daueraufgabe



Der Aufbau eines QM-Systems war in unserem Unternehmen lange umstritten. Wir konnten uns den Nutzen nicht so richtig vorstellen. Dennoch haben wir uns im Sommer 2012 aufgrund guter Erfahrungen von Beratungskollegen dafür entschieden.

Der Einführungs-Prozess war sehr umfangreich und zeitintensiv. Jedoch: Der Aufwand hat sich gelohnt! In der täglichen Arbeit ziehen wir bereits nach kurzer Zeit großen Nutzen. Mittler-

weile ist das QM-System in unserem Unternehmen zur Grundlage unserer täglichen Arbeit geworden.

Vor allem die Vertretungsphasen werden durch das QM-Handbuch sehr erleichtert, da alles dokumentiert ist. Somit wird die Gefahr, dass bei einem Vorgang etwas vergessen wird, minimiert. Die Folge daraus ist ein wesentlich entspannteres Arbeiten unter den Mitarbeitern. Das gleiche gilt für den Kontakt zu unseren Kunden. Seit der Einführung des QM-Systems arbeiten wir zudem strukturierter an der Weiterentwicklung unserer Arbeitsabläufe und integrieren laufend weitere Prozesse in das QM-System. Qualitätsmanagement begreifen

## Zertifizierung als Markteintritts-Chance



Der Gedanke an eine Zertifizierung beschäftigt mich schon lange. Aber die Kosten und der tägliche Arbeitsanfall sorgten für einen „Schiebe-Effekt“. Also baute ich mein eigenes Organisationssystem

auf. Die Anforderungen seitens der Programme zur Beratungsförderung gaben 2012 den entscheidenden Schub zur Teilnahme an der Gruppen-/Matrix-Zertifizierung. Die Vorbereitung selbst und die zur Verfügung gestellten Unterlagen waren vorbildlich. Die Prozesse als solche waren vorgegeben, aber die Abläufe meiner Büroorganisation konnte ich mit einigen Änderungen und Ergänzungen übernehmen. Schwachpunkte entdeckte ich u. a. in folgenden Bereichen: Bewertungen meiner Tätigkeit durch den Kunden, Verwendung von Checklisten, Zuteilung und Abgrenzung von Verantwortlichkeiten meiner Mitarbeiter und Beschreibungen der genauen Abläufe, damit jeder die Zusammenhänge besser nachvollziehen und verstehen kann.

Durch die erfolgreich durchgeführte Zertifizierung konnte ich bei der Agentur für Arbeit ein Angebot über Schulungsmaßnahmen abgeben und erhielt auch den Zuschlag. Ohne Zertifizierung wäre das nicht möglich gewesen. Ein weiterer deutlicher Vorteil zeigte sich bei der Einarbeitung einer neuen Mitarbeiterin: Die Einarbeitung erfolgte wesentlich zügiger und präziser, ich konnte schneller Verantwortung übertragen.

Die Vorteile der Zertifizierung auf Dauer zu nutzen heißt, ständig nach diesen Spielregeln zu arbeiten und notwendige Veränderungen kontinuierlich in die Abläufe einfließen zu lassen. Auf der Grundlage der Matrix freue ich mich auf die weitere Zusammenarbeit mit den Kollegen zur stetigen Verbesserung unserer Arbeit im KMU-Beraterverband und für meine Kunden.

**Ernst Mennesclou**

wir als Daueraufgabe und legen Wert auf den Austausch der Mitarbeiter/innen untereinander.

Wie geht es weiter? Wichtig ist für uns der weitere Erfahrungsaustausch mit den anderen zertifizierten Beratern. Daher freuen wir uns auf die Vertiefungsworkshops, um weitere Fachinformationen, Anwendungstipps und Unterstützung zur Weiterentwicklung unseres QM-Systems zu erhalten. Kaum zu glauben, aber wir können uns heute nicht mehr vorstellen, wie das Arbeiten ohne QM-System funktioniert hat.

**Edmund Cramer**



## Neues aus dem Verband

### Die neuen Mitglieder...

... begrüßen wir herzlich im **KMU-Beraterverband** und freuen uns auf intensiven und kreativen Austausch.

**Jens Kullmann**  
51503 Rösrath

**Georg Gerdes**  
26871 Papenburg

**Ulrich Fey**  
44795 Bochum

**Blanka Halbgewachs**  
71686 Remseck a.N.

### Termine Fachgruppen

- 18.04.2013 Fachgruppe Marketing & Vertrieb in Leipzig
- 18.04.2013 Fachgruppe Sanierung in Leipzig
- 18.04.2013 Fachgruppe Personalmanagement in Leipzig
- 16.05.2013 Fachgruppe Controlling in Frankfurt am Main
- 27.05.2012 Fachgruppe Gründungsberatung in Kassel
- 03.06.2013 Fachgruppe Unternehmensnachfolge in Bremerhaven
- 10.06.2013 Fachgruppe Hotellerie & Gastronomie in Rostock
- 13.06.2013 Fachgruppe Sanierung in Fulda

Nähere Auskünfte erhalten Sie bei den Fachgruppenleitern und bei Reinhard Feuerherdt, Tel.: 0221-423650-28, E-Mail: [feuerherdt@kmu-berater.de](mailto:feuerherdt@kmu-berater.de) und unter [www.fachgruppen.kmu-berater.de](http://www.fachgruppen.kmu-berater.de)

### Termine Regionalgruppen

- 20.03.2013 Regionalgruppe Mitte in Gießen
- 14.06.2013 Regionalgruppe Nord im Raum Weser/Ems
- 20.06.2013 Regionalgruppe Süd in Landsberg am Lech

Nähere Auskünfte erhalten Sie bei den Regionalleitern und bei Matthias Brems, Tel.: 02181-75668711, E-Mail: [brems@kmu-berater.de](mailto:brems@kmu-berater.de) und unter [www.regionen.kmu-berater.de](http://www.regionen.kmu-berater.de)

## Kommunikation: Erfolgsfaktor nicht nur in der Beratung

**Es ist eine alte Beratererfahrung: „80% aller Probleme in Unternehmen resultieren aus schlecht stattfindender oder nicht stattfindender Kommunikation“.** Dies gilt ebenso für nicht gut laufende Beratungsprojekte. Oder wie der Amerikaner sagen würde: „It's the communication – stupid!“

So ist es sehr naheliegend, das Thema Kommunikation zum Leitthema einer Fachtagung des KMU-Beraterverbandes zu machen. Am 19. und 20. April 2013 in Leipzig ist es soweit.

In Vorträgen und Workshops wird es um die Grundlagen guter Kommunikation, um die Kommunikation von Beratern mit der „Außenwelt“, um die Kommunikation mit den Mandanten und auch ein wenig um die Kommunikation innerhalb des Verbandes gehen. Und natürlich wird die Kommunikation der Mitglieder und Gäste in den Tagungspausen und beim Abendessen am Freitag wie immer einen ganz besonderen Stellenwert einnehmen.

Unsere Herbstfachtagung 2012 in Frankfurt am Main erreichte mit 100 Teilnehmer/innen einen neuen Rekord. Und sie hat uns damit gleichzeitig für Leipzig eine besondere Kommunikationsaufgabe beschert: Da wir uns auf einen ähnlichen Ansturm freuen, werden wir

am Freitag im Hotel WestInn tagen – aber im Lindner-Hotel wohnen. Am Samstag wird die gesamte Veranstaltung im Lindner-Hotel stattfinden. Also bitte nicht am falschen Ort sein – wir werden unsere ganze Kommunikations-Kreativität aufwenden, damit alle Mitglieder und Gäste jederzeit am richtigen Platz sind.

Alle Details zur Frühjahrstagung unter [www.tagung.kmu-berater.de](http://www.tagung.kmu-berater.de)

**Wir freuen uns auf Sie in Leipzig.**

**Carl-Dietrich Sander**



## Nachfolge als Kommunikationsaufgabe

**Mit 55 Jahren schon an die Übergabe zu denken, das ist im Handwerk selten.** Doch Heinz Heckens, der selber 1991 Nachfolger seines Vaters wurde, hat in der Familie niemanden. Und als „Kleinunternehmer“ mit zwei Mitarbeitern schätzt er die Chance auf einen Verkauf seines Elektro- und Sanitärbetriebes als gering ein.

So sprach er KMU-Berater Werner Broeckmann an, den er aus dem Kevelaerer Umfeld bereits kannte. Im Gespräch entstand auch die Überlegung, zwei Betriebe bereits jetzt zusammen zu bringen. Klar, dass es dabei vor allem auch auf die „Chemie“ untereinander ankommt.

Werner Broeckmann brachte Heckens mit Sebastian Görtz zusammen, den er 2011 bei der Gründung der Görtz Haustechnik GmbH begleitet hatte. Unter Moderation von Werner Broeckmann beschnupperten sich die beiden Handwerker ausgiebig.

„Sebastian Görtz suchte einen erfahrenen Mitarbeiter und ich konnte mich schnell mit dem Gedanken anfreunden, nach der Betriebsübergabe bei ihm zu arbeiten“, fasst Heinrich Heckens die Gespräche zusammen. Für die Görtz Haustechnik GmbH war der Zuwachs an qualifizierten Mitarbeitern interessant – auch ein Heckens-Monteur und ein Auszubildender wechselten neben Heckens selber zu Görtz. Hinzu kamen die Stammkunden von Heckens, die aktiv angesprochen wurden.

Im Internet wird die Zusammenlegung der Betriebe offensiv kommuniziert und transparent dargestellt: [www.elektro-heckens.de](http://www.elektro-heckens.de)

Mittlerweile arbeitet man seit einigen Monaten zusammen. KMU-Berater Werner Broeckmann, der sich auch für die erfolgreiche Integration verantwortlich fühlt, berichtet, dass beide Seiten mit der Zusammenarbeit sehr glücklich seien. „Es kommt darauf, dass ‚es passt‘ und dass die Kommunikation untereinander gepflegt wird – und zwar dauerhaft“, so Broeckmann. Denn diese Form der Übergabe ist sicherlich eine besondere Gestaltung – aber eben auch eine Chance für beide Seiten.



**Werner Broeckmann**



# NRW.BANK und KMU-Akademie gemeinsam für Unternehmer

Seit 2010 hat die NRW.BANK als Förderbank des Landes Nordrhein-Westfalen Unternehmenseminare rund um die Unternehmensführung im Programm. Viele Referenten aus den letzten Jahren kamen aus dem Mitgliederkreis des KMU-Beraterverbandes. Ab diesem Jahr werden die NRW.BANK-Seminare in Kooperation mit der KMU-Akademie als Veranstalter angeboten. Über 20 Seminartermine in den Räumlichkeiten der Bank in Düsseldorf und Münster sind geplant. Die Themen reichen von Controlling über Marketing und Finanzierung bis zur Bankenkommunikation. Die Referenten kommen auch 2013 überwiegend aus dem KMU-Beraterverband.



Das gemeinsame Auftreten mit der NRW.BANK ist der erste Schritt der KMU-Akademie, die Zielgruppe der Unternehmer/innen anzusprechen. Gleichzeitig bietet sie den Mitgliedern des KMU-Beraterverbandes in NRW die Chance,

ihre Mandanten und Unternehmenskontakte aktiv auf ein interessantes Seminarangebot der Förderbank hinzuweisen. Und damit zu zeigen, in welcher starker Berater-Gemeinschaft sie Mitglied sind. Eine typische Win-Win-Situation.

Das Programm der NRW.BANK-Unternehmenseminare in Kooperation mit der KMU-Akademie finden Sie im Internet unter

[www.nrwbank.de/seminare](http://www.nrwbank.de/seminare)

#### Weitere Informationen bei:

Uwe Thiel, Vorsitzender des Vorstandes  
Die KMU-Akademie e. V.

Westereschenfeld 19, 30926 Seelze

Tel.: 05137 - 909-725

Fax: 05137-909-724

E-Mail: [info@die-kmu-akademie.de](mailto:info@die-kmu-akademie.de)

Internet: [www.die-kmu-akademie.de](http://www.die-kmu-akademie.de)



# Wer wagt, gewinnt!

## Oder: no risk, no fun?

### Risiken gehören zu einem erfüllten und erfolgreichen Leben – oder!?

Wie verhält es sich damit im unternehmerischen Bereich?

Gerne sehen wir die Chancen, die sich aus Investitionen, neuen Geschäftsbereichen, der Zusammenarbeit mit Partnern ergeben. Wer mag sich da mit den eventuell bestehenden Risiken beschäftigen.

Oft helfen bereits einfache Maßnahmen, Risiken zu reduzieren: Das Honorar für den Programmierer für eine vollständige Dokumentation, getrennte Fahrzeuge für die Geschäftsführerinnen, klare Vertretungsregelungen für den Ausfall des Geschäftsführers. Andere Maßnahmen bedürfen der langfristigen Vorbereitung: Unabhängigkeit von einzelnen Kunden, Sicherung der langfristigen Finanzierungsbasis.

Die eigenen Risiken im Blick zu haben, verlangt im ersten Schritt eine Auflistung aller Risiken. Im Rahmen eines Qualitätsmanagements ist das ein wesentlicher Baustein.

Im zweiten Schritt ist zu bewerten, wie hoch ein Risiko ausfallen könnte: Welche Vorkommnisse könnten welche Auswirkungen auf das Unternehmen, zum Beispiel die Marktposition, die Produktsicherheit haben? Oft wird dabei eine Bewertungsskala genutzt: Risiko = Eintrittswahrscheinlichkeit x Risikoauswirkung.

Liegt das Risiko über einem für das Unternehmen tragbaren Grenzniveau, gilt es zu handeln. Wie lassen sich Eintrittswahrscheinlichkeit und/oder die Auswirkungen verringern?

In welchem Verhältnis steht der dafür notwendige Aufwand (z. B. Versicherungsprämien) zu den ursprünglichen Risikoauswirkungen? Welches restliche Risiko bleibt ggf. bestehen?

So wird das wichtige unternehmerische Bauchgefühl durch konkrete Zahlen ergänzt und Aktivitäten werden abgeleitet. Aber Vorsicht – selbst die komplexeste Risikomatrix kann nicht alle Eventualitäten abdecken.

Und außerdem gibt es auch noch „Glück gehabt“? Aber darauf alleine verlassen?

**Olaf Neeb**



# KMU-Berater News

## KMU-Akademie

- 11.04.2013 Start 4. Zertifizierungsseminar „KMU-Fachberater Unternehmensfinanzierung®“ in Kassel
- 30.05.2013 Tagesseminar „Unternehmensbewertung“ in Kassel
- 13.06.2013 Start Seminar „KMU Fördermittelberater“ in Kassel

#### Weitere Informationen unter:

Tel.: 05137 - 909 725

E-Mail: [info@die-kmu-akademie.de](mailto:info@die-kmu-akademie.de)

## Verbandstermine

- 19.04.2013 Mitgliederversammlung in Leipzig
- 19.-20.04.2013 Frühjahrstagung in Leipzig: „Kommunikation in der Beratung“
- 25.-26.10.2013 Herbstfachtagung in Stuttgart: „Fachgruppen-Expertise“



**DIE KMU-BERATER**  
Bundesverband freier Berater e.V.

#### Redaktion:

Carl-Dietrich Sander

Geschäftsstelle  
KMU-Beraterverband  
Auf'm Tetelberg 7  
40221 Düsseldorf

Ansprechpartnerin:  
Petra Lücke

Telefon: 02 11 - 301 56-33  
Telefax: 02 11 - 301 56-34  
[info@kmu-berater.de](mailto:info@kmu-berater.de)  
[www.kmu-berater.de](http://www.kmu-berater.de)

Layout/Satz: CGW GmbH, Krefeld  
Fotos: © Die KMU-Berater