



GILLHAUS BERATUNG

Unternehmenshandbuch

und

Qualitätsnachweis

Version 1.0

Gillhaus

Unternehmensberatung

Nebbsallee 6

26316 Varel

Tel.: 04451/9140-0

Fax: 04451/9140-33

info@gillhaus-beratung.de

www.gillhaus-beratung.de

EINLEITUNG	3
1 UNTERNEHMENS DARSTELLUNG UND QUALIFIKATION	4
1.1 UNTERNEHMENSLEITBILD	4
1.1.1 Unternehmensdaten.....	4
1.1.2 Tätigkeitsfeld.....	4
1.1.3 Zielgruppe.....	5
1.1.4 Zielgebiet.....	5
1.1.5 Unternehmensgrundsätze	5
1.2 KOMPETENZ	7
1.2.1 Fachliche Kompetenz.....	7
1.2.2 Persönliche Kompetenz	7
1.2.3 Referenzen.....	8
1.3 WEITERBILDUNG	9
1.3.1 Persönliche Weiterbildung	9
1.3.2 Qualitätskontrolle der persönlichen Weiterbildung.....	9
1.4 RESSOURCEN	10
1.4.1 Beraternetzwerk.....	10
2 LEISTUNGSERBRINGUNG UND KUNDENKOMMUNIKATION.....	11
2.1 AKQUISE UND WERBUNG	11
2.2 BEDARFSERMITTLUNG	11
2.3 VERTRAGSGESTALTUNG	12
2.4 BERATUNGSDURCHFÜHRUNG	12
2.5 FEEDBACK	12
2.6 NACHBETREUUNG/KUNDENPFLEGE	13
3 QUALITÄTSKONTROLLE	14
3.1 EVALUATION ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT	14
3.1 SELBSTEVALUATION.....	14

Anlagenverzeichnis

- Anlage 1** Beratervertrag
- Anlage 2** Fragenkatalog zur Unternehmensanalyse
- Anlage 3** Muster Ablaufplanung

Einleitung

Im nachfolgenden Qualitätsnachweis sind die wesentlichen Qualitätskriterien der Gillhaus Unternehmensberatung dargestellt. Sie dienen in der täglichen Praxis als Leitbild und Handlungsanweisung für alle im Unternehmen tätigen Personen.

Sie bilden die Grundlage für die Organisationen der Beratungsabläufe und der Qualitätssicherung.

1 Unternehmensdarstellung und Qualifikation

1.1 Unternehmensleitbild

1.1.1 Unternehmensdaten

Das Unternehmen Gillhaus wurde 1998 durch den Tischlermeister und Betriebswirt des Handwerks, Peter Gillhaus, in 26316 Varel gegründet.

Der Firmensitz befindet sich in der Nebbsallee 6, 26316 Varel. Hier stehen neben den bisherigen Büroräumen auch Schulungs- und Seminarräume mit modernster Technik zur Verfügung.

Neben dem Unternehmer werden 1 administrative Kraft, 1 weitere Beraterin, 1 Marketingkraft und 1 Fachkraft für IT-Anwendungen und betriebswirtschaftliche Fragestellungen und Problemlösungen beschäftigt.

1.1.2 Tätigkeitsfeld

Die Beratungstätigkeit umfasst folgende Bereiche:

- Schwachstellenanalysen im Bereich Betriebswirtschaft, Fertigung und Ablauforganisation
- Einführung von Systemen zur Produktivitäts- und Leistungskontrolle
- Begleitende Beratung bei der Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen
- Sanierungsberatung
- Existenzgründungs- und Festigungsberatung
- Marketingberatung
- Nachfolgeberatung
- Prämienlohnsysteme im Handwerk

1.1.3 Zielgruppe

Die Zielgruppen des Unternehmens sind im Wesentlichen das produzierende Gewerbe und das Handwerk. Die überwiegend inhabergeführten Unternehmen haben eine Größe bis ca. 150 Mitarbeiter.

1.1.4 Zielgebiet

Es werden Unternehmen in folgenden Bundesländern betreut:

- Niedersachsen
- Bremen
- Nordrhein-Westfalen
- Schleswig-Holstein
- Hamburg
- Mecklenburg-Vorpommern

1.1.5 Unternehmensgrundsätze

Der Gillhaus Unternehmensberatung sind Aufrichtigkeit, Fairness und Integrität bei allen geschäftlichen Aktivitäten wichtig und sie geht auch bei ihren Geschäftspartnern von einer entsprechenden Haltung aus.

Zusammen mit unserem Kunden und deren externen Partnern (Steuerberater, Rechtsanwälte) erarbeiten wir speziell auf den Betrieb zugeschnittene Problemlösungen. Unser vorrangiges Ziel ist hierbei die Praxisnähe und damit die Umsetzbarkeit des Vorschlages unter Berücksichtigung der jeweiligen Unternehmenskultur zu gewährleisten.

Unser Anspruch ist es, die Umsetzung unserer praxisnahen Vorschläge zu begleiten und dem Unternehmer in jeder Phase des Prozesses zur Seite zu stehen.

Selbstverständlich ist die absolute Vertraulichkeit aller Informationen für sämtliche Mitarbeiter oberstes Gebot.

1.2 Kompetenz

1.2.1 Fachliche Kompetenz

Als Grundlage der Beratungstätigkeit bei der Gillhaus Unternehmensberatung dient eine abgeschlossene Berufsausbildung mit betriebswirtschaftlicher Ausbildung. Dies können sein:

- Meisterprüfung im Handwerk
- Betriebswirtschaftliches Studium oder vergleichbare Ausbildung

1.2.2 Persönliche Kompetenz

Persönliche Voraussetzungen der Berater sind:

- Überdurchschnittliche soziale Kompetenz
- Empathiefähigkeit
- Mehrjährige Berufserfahrung
- Strategisches Denken und Handeln
- Beachtung von Ökonomie und Ökologie im täglichen Beratungsprozess
- Verständnis fachspezifischer Problemstellungen und Zusammenhänge, sowie die Fähigkeit, zielgerichtet Problemlösungen für diese Fälle zu erarbeiten
- Diese Probleme technisch einwandfrei und zielgerichtet zu lösen
- Durchsetzungsfähigkeit gegenüber Störern des Veränderungsprozesses

1.2.3 Referenzen

Sämtliche Beratungsprozesse werden nach Abschluss durch das beratene Unternehmen anonym bewertet. Dies geschieht durch das Bewertungsverfahren der KfW Beraterbörse. Hier hat der Kunde Gelegenheit, die Beratungsprozesse zu bewerten. Abschließend kann er noch dokumentieren, ob er das Beratungsunternehmen noch einmal beauftragen würde. Ziel der Gillhaus Unternehmensberatung ist es hier, eine Quote von mindestens 90% zu erzielen. Derzeit liegt diese Bewertung bei 98,5%. Diese Referenz wird in der KfW-Beraterbörse veröffentlicht und ist jedermann zugänglich.

1.3 Weiterbildung

1.3.1 Persönliche Weiterbildung

Jeder Mitarbeiter ist gehalten, seine fachliche und persönliche Kompetenz durch regelmäßige Fortbildungen zu erhalten und zu verbessern. Hierzu kann er selbst geeignete Fortbildungsmaßnahmen wählen.

Spezielle Weiterbildungsmaßnahmen können jedoch auch durch die Geschäftsleitung angeordnet werden.

1.3.2 Qualitätskontrolle der persönlichen Weiterbildung

Durch die Mitgliedschaft im KMU-Beraterverband wird die Fortbildung der Berater jährlich überprüft. Hier sind mindestens 2 Fortbildungen im Jahr für jedes Mitglied vorgeschrieben, zu dokumentieren und dem Verband vorzulegen.

1.4 Ressourcen

Grundsätzlich arbeiten die Berater der Gillhaus Unternehmensberatung als Einzelberater im Unternehmen. Bei komplexen Fragestellungen werden Teams zusammengestellt, um die Qualität der Beratungsprozesse zu gewährleisten.

Für die angebotenen Beratungs- und Schulungsprodukte stehen ausreichend Kapazitäten zur Verfügung.

1.4.1 Beraternetzwerk

Bei speziellen Fragestellungen und Schulungsveranstaltungen kann auf über 100 Spezialisten aus dem Beraternetzwerk „Die KMU-Berater“ zurückgegriffen werden. Sie sind als Mitglied nach den strengen Richtlinien des Beraterverbandes geprüft.

2 Leistungserbringung und Kundenkommunikation

2.1 Akquise und Werbung

Ein wesentliches Merkmal der Gillhaus Unternehmensberatung ist, dass eine aktive Werbung für Beratungsleistung nicht erfolgt. Es existiert ein Internetauftritt zur Kundeninformation. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor des Unternehmens ist das Empfehlungsmarketing der vielen zufriedenen Kunden und Multiplikatoren (Steuerberater, Banken, Kammern).

Aus diesem Grund steht die Zufriedenheit unserer Kunden aus eigenem Interesse an höchster Stelle und ist Ziel all unseres Handelns.

2.2 Bedarfsermittlung

Um dem Neukunden das Unternehmen näher zu bringen, bieten wir jedem Interessenten ein kostenloses Erstgespräch an. In diesem Gespräch stellen wir uns vor und ermitteln zusammen mit dem Interessenten einen möglichen Beratungsbedarf. Weiter empfehlen wir dem Kunden, falls möglich, entsprechende Förderprogramme von Land und Bund.

Der Interessent erhält auf Wunsch ein schriftliches, verbindliches Angebot, in dem die Beratungsleistung und der Preis festgelegt sind.

Nach dem Erstgespräch erfolgt keine weitere Akquise durch das Beratungsunternehmen (Mailings, Telefonanrufe etc.). **Ziel ist hier die ganz klare Abgrenzung zu unseriösen Unternehmen, die diese Instrumente nachhaltig nutzen.**

2.3 Vertragsgestaltung

Kommt es nach dem Erstgespräch zu einer Auftragsvergabe, so wird mit dem Kunden ein schriftlicher Beratungsvertrag abgeschlossen (Anlage 1).

Es wird das Beratungsziel, der Umfang, die Zeitdauer und das Honorar festgelegt.

Auf „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ wird aus Gründen der Vertragsklarheit verzichtet.

Der Kunde hat außerdem während der gesamten Auftragsdurchführung ein jederzeitiges Kündigungsrecht. In einem solchen Fall wird anteilig der geleisteten Beratung abgerechnet und das Projekt beendet.

2.4 Beratungsdurchführung

Nach Auftragserteilung erfolgt die Planung der Auftragsdurchführung. In der Regel wird ein Zeitplan mit den einzelnen Beratungsleistungen und –zielen zusammen mit dem Kunden festgelegt. (Muster Anlage 3)

Hierbei wird auch dokumentiert, welcher Berater diese Leistung erbringt.

2.5 Feedback

Die einzelnen Beratungsleistungen werden vom Berater in Protokollen dokumentiert.

Zum Abschluss der Beratung wird ein Beratungsbericht mit den wesentlichen Beratungsinhalten angefertigt und dem Kunden übergeben.

2.6 Nachbetreuung / Kundenpflege

Auch nach Abschluss des Beratungsprojektes stehen die Mitarbeiter der Gillhaus Unternehmensberatung dem Unternehmen weiter zur Verfügung. Die erarbeiteten Projektdaten werden im Beratungsunternehmen 10 Jahre archiviert, um jederzeit Hilfestellung leisten oder bei Folgeberatungen an das beendete Projekt anknüpfen zu können.

3 Qualitätskontrolle

3.1 Evaluation zur Kundenzufriedenheit

Sämtliche Beratungsprozesse werden nach Abschluss durch das beratene Unternehmen anonym bewertet. Dies geschieht durch das Bewertungsverfahren der KfW Beraterbörse. Hier hat der Kunde Gelegenheit, die Beratungsprozesse zu bewerten. Abschließend kann er noch dokumentieren, ob er das Beratungsunternehmen noch einmal beauftragen würde. Ziel der Gillhaus Unternehmensberatung ist es hier, eine Quote von mindestens 90% zu erzielen. Derzeit liegt diese Bewertung bei 98,5%.

3.1 Selbstevaluation

In regelmäßigen Mitarbeitergesprächen werden die einzelnen Projektverläufe analysiert und auf Problembereiche im Arbeitsprozess hin untersucht. Auf Basis dieser Einschätzung werden Veränderungsmaßnahmen entwickelt und im Unternehmen eingeführt. Dieses dient dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und der Beratungsqualität.

Dieser Qualitätsnachweis unterliegt einem ständigen Wandlungs- und Veränderungsprozess. Er wird daher in regelmäßigen Abständen überarbeitet und den neuen Gegebenheiten angepasst werden. Er dient somit als Spiegel der Ergebnisse der Selbstevaluation im Unternehmen.

Varel, im August 2016

Gillhaus

Unternehmensberatung



Peter Gillhaus

Tischlermeister

Betriebswirt des Handwerks