



QUALITÄTSNACHWEIS

REKER GbR



Qualitätsmanagement der REKER GbR

Inhaltsverzeichnis:

Präambel

1. Unternehmensdarstellung und Qualifikation.
 - a. Leitbild
 - b. Fachliche Kompetenz
 - c. Weiterbildung
 - d. Arbeitsmittel / Ressourcen

2. Leistungserbringung und Kundenkommunikation
 - a. Kundenakquise
 - b. Bedarfsermittlung
 - c. Auftragsbesprechung
 - d. Durchführung
 - e. Feedback
 - f. Nachbetreuung / Kundenpflege

3. Qualitätskontrolle

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Qualitätsmanagement der REKER GbR

Präambel

Unser Qualitätsanspruch orientiert sich an dem Bedarf und den Möglichkeiten unserer Kunden.

Dazu lehnen wir unser Qualitätsmanagement an die ISO 9001 und die ISO 29990 an.

Als Ziel haben wir eine Zertifizierung in den nächsten Jahren. Auch deshalb ist die Anlehnung an diese beiden ISO Normen sehr wichtig, da damit eine gute Basis für die Zertifizierung geschaffen wird.

Hierbei ist sicherlich für den Coaching Bereich die ISO 29990 die erste Wahl.

Nach Philip B. Crosby ist die Einführung und die Einhaltung von strikten Qualitätsregeln nicht nur sinnvoll für Unternehmen und Kunden, sie spart auch Geld für alle Seiten (siehe Philip B. Crosby „Quality is Free“).

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

1) Unternehmensdarstellung und Qualifikation

a) Leitbild

Angaben zum Unternehmen:

REKER GbR

Inh.: Ulrike und Wolfgang Reker

Hermannstr. 56A

33813 Oerlinghausen

Gründung: April 2009 als Einzelfirma Ulrike Reker,

Änderung: 2011 in REKER GbR

Ulrike Reker ist Betriebswirt und Fördermittelmanagerin für Fördermittel der EU, des Bundes und der Länder sowie zertifizierte Projektmanagerin (GPM). Sie verfügt über langjährige Erfahrung im Management von mehreren Banken.

Wolfgang Reker ist Diplom Ingenieur, hat langjährige Erfahrung in Service- und Vertriebsmanagement in globaler Funktion. Dazu verfügt er über eine langjährige Erfahrung im Qualitätsmanagement (Crosby, Kaizen, ISO 9001).

Mitarbeiterzahl: 2

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Leistungsangebot, Zielgruppe und Zielgebiete:

Im Wesentlichen konzentriert sich die REKER GbR auf Beratungsleistungen für Existenzgründer, sowie kleinste, kleine und mittlere Unternehmen (sogenannte KMU gemäß Definition der Europäischen Kommission), die sich in der Festigungs- und Wachstumsphase befinden.

Ebenso beraten wir Unternehmen, Gemeinden und Kommunen hinsichtlich der Beantragung von Fördermitteln auf EU-Ebene (die sog. „Brüsseler Töpfe“) als auch Bund- und Landes-Ebene in Form von Zuschüssen, zinsgünstigen Darlehen bzw. Beteiligungen. Diese Beratung umfasst auch evtl. Beantragungen von Stiftungsgeldern z.B. von der DBU.

Die Erstellung von Businessplänen mit Liquiditätsplan und Finanzplan, die fundierte Vorbereitung der Kapitalakquise, die qualifizierte Recherche und Beantragung von Fördermitteln (EU, Bund, Länder) bzgl. Zuschüsse und Darlehen (mit und ohne Bürgschaften) oder Eigenkapitalverstärkung, die Erstellung individueller Marketingkonzepte mit Marktanalyse, Kundenakquise-Konzepte, Marketingauftritt, Internet-basiertes Marketing, Analyse der verschiedenen Vertriebskanäle, sind unser Metier.

Wir kümmern uns ebenso um den organisatorischen Bereich eines Unternehmens. Hier überprüfen wir Arbeitsabläufe und erarbeiten Optimierungsvorschläge, sowohl hinsichtlich Qualitätssicherung als auch Zeit- und Kostenoptimierung. Ziele werden überdacht und angepasst. Als Hilfsmittel setzen wir gerade bei der Zielgruppe der sogenannten KMU's (kleine und mittlere Unternehmen) den INQA-Unternehmenscheck ein.

Da die REKER GbR Existenzgründer über eine längere Zeit (auf Grund von Anschlussverträgen) begleitet, kommen die organisatorischen Themen hauptsächlich in der sogenannten Wachstumsphase zum Tragen.

Zur Zielgruppe der REKER GbR gehören kleinste, kleine und mittlere Unternehmen mit bis zu 249 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz bis zu 50 Mio. Euro (KMU-Definition der Europäischen Kommission). Ebenso werden Start-Ups betreut, die sich durch Wagniskapitalbeteiligungen finanzieren.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Grundsätzlich profitiert unsere Klientel im Rahmen der Betreuung von unserer guten Beziehung zu den ansässigen Banken, vom intensiven Kontakt zu den IHK's der Region sowie zu unterschiedlichen Netzwerken und Vereinen, wie zum Beispiel: MagnetF, WEGE Bielefeld, Wirtschaftsförderung Paderborn.

Regional sehen wir uns stark in unserer Region verwurzelt, also in OWL und NRW. Natürlich betreuen wir auch Unternehmen im gesamten Bundesgebiet.

Unternehmensgrundsätze / Leitziel:

Unsere Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern basiert auf einer ehrlichen und offenen Kommunikation, gleichen Wertevorstellungen und gemeinsamen, klar kommunizierten Zielen.

Unsere Werte im Einzelnen:

Offenheit, Ehrlichkeit und Fairness

Eine wichtige Grundlage einer guten Zusammenarbeit auf allen Ebenen ist eine gute Kommunikation, die sowohl offen und ehrlich ist, dabei aber den respektvollen Umgang miteinander berücksichtigt. Ehrlichkeit endet dort, wo das Persönlichkeitsrecht des Einzelnen anfängt.

Vertraulichkeit, Verschwiegenheit, Seriosität

Kundendaten werden verschlüsselt auf deutschen Servern gespeichert. Es wird auf die strikte Einhaltung des Datenschutzes geachtet.

Zusagen, die wir unserer Klientel geben, werden eingehalten. Falsche Versprechen kommen nicht in Frage. Sobald Vereinbarungen bzgl. der weiteren Vorgehensweise getroffen werden, ist auf die unbedingte Einhaltung dieser Zusagen von Seiten der REKER GbR zu achten. Hierzu besteht eine unbedingte Selbstverpflichtung.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Unser Ziel:

Mit der REKER GbR soll das beratende Unternehmen hoch-profitabel am Markt arbeiten. Damit das auch langfristig gesichert ist, braucht es ein Umfeld, indem Mitarbeiter sich wohl fühlen und sich einbringen können.

Die REKER GbR führt mit diesem unternehmerisch-perspektivischen Denken ihr Klientel zum Erfolg.

Unsere Arbeitsweise:

Der Erfolg unserer Kunden motiviert uns.

Der Erfolg unserer Kunden, ein positives Feedback und das Wissen, die eigenen persönlichen Stärken zu Gunsten der Partner, Kollegen und des Netzwerkes einzusetzen, motivieren uns täglich bei unserer Arbeit. Es spornt uns an, stets eine gewissenhafte und qualitätsorientierte Arbeit zu erbringen.

Wir arbeiten professionell und effizient.

Unsere langjährige Erfahrung und unser breitgefächertes Wissen gewährleisten einen hohen Mehrwert für unsere Partner. Wir gehen sorgsam mit Ressourcen um, sodass wir ein finanziell attraktives Angebot bereithalten können.

Mehr als 75% unserer Existenzgründer konnten den Gewinn ihres Unternehmens auf hohem Niveau stabilisieren und ihr Geschäft weiter ausbauen.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Wir arbeiten pragmatisch und stets mit dem Blick für das Ganze

Die Bedürfnisse und Möglichkeiten unserer Klientel stehen für uns im Focus. Nach einer fundierten Stärken- /Schwächenanalyse erarbeiten wir zusammen mit unserer Klientel eine Strategie, um für sie den spezifischen Weg zum Erfolg zu entwickeln.

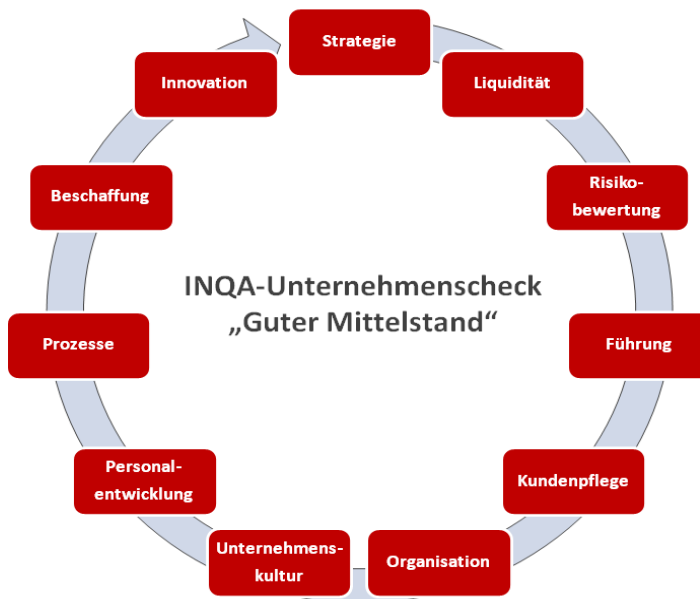
Wir unterteilen hierbei in eine Strategie nach außen (Geschäftsfelder, Konkurrenz, Kunden, Zukunft) und eine Strategie nach innen (Kernkompetenzen, Produktivität, Handlungsfähigkeit).

Die Stärken werden daraufhin weiter ausgebaut, die Schwächen erkannt und Maßnahmen zur Reduzierung ergriffen werden.

Bei unseren mittelständischen Unternehmen setzen wir gerne als Leitfaden den INQA-Unternehmenscheck ein. Die Erfahrung zeigt, dass er Unternehmen hilft, die Herausforderungen der heutigen Zeit (Digitalisierung, Demographischer Wandel, Fachkräftemangel) aktiv anzugehen. Nachfolgend sind die elf Erfolgsfaktoren des Checks in Form einer Graphik aufgeführt.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de



Wir überprüfen ständig unsere Qualität

Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist uns wichtig. Dabei helfen uns fortwährende, regelmäßige Feedbackgespräche mit allen Beteiligten genauso wie der Besuch von Fachseminaren, Foren oder Diskussionen unter Kollegen. Wir sind bereit, jederzeit mit den gebotenen Mitteln unser Wissen auf dem Laufenden zu halten, Schwachstellen zu erkennen und zu minimieren. Jedes Kundengespräch wird protokolliert. Arbeitsschritte werden genau abgestimmt und sind jederzeit nachvollziehbar. Ab dem ersten Gespräch werden alle maßgeblichen Daten schriftlich festgehalten und zusätzlich IT-mäßig gesichert. Die vereinbarten Ziele werden kontinuierlich terminiert, überprüft und, falls notwendig, angepasst.

Regelmäßig werden intern feste Besprechungstermine (i.d.R. wöchentlich) durchgeführt, in denen über die verschiedenen Beratungsfälle gesprochen wird, um auch weitergehende Gesichtspunkte zu berücksichtigen.

B. Fachliche Kompetenz

Für uns ist neben der fachlichen Qualifikation auch die menschliche Befähigung wichtig.

Herr Wolfgang Reker hat sein Elektrostudium mit Diplom abgeschlossen und war bei unterschiedlichen, weltweit agierenden Unternehmen als weltweiter Service- und Vertriebsleiter tätig. Im Rahmen dieser Tätigkeit hatte er kontinuierliche Budget- und Personalverantwortung. Genauso hatte er seit mehr als 30 Jahren die Ergebnisverantwortung. Im Rahmen von zusätzlichen Verantwortungen war Herr Reker Chairman of the European Quality Committee.

Zusammen mit einem mittelständischen Unternehmen mit Unterstützung der DBU (Deutsche Bundesstiftung Umwelt), entwickelte er erfolgreich Abgasreinigungsprojekte, die er u.a. nach Korea verkaufte.

Frau Ulrike Reker hat ein betriebswirtschaftliches Studium mit Schwerpunkt Banken und Finanzen absolviert. Sie verfügt über eine mehr als zwanzig-jährige Führungserfahrung bei unterschiedlichen Geschäftsbanken. Sie ist gelistete BAFA-Beraterin, zertifizierte Projektmanagerin sowie zertifizierte Fördermittelmanagerin für Unternehmen.

U. a. verantwortete sie den Auf- und Ausbau des Marktbereiches München Süd sowie OWL. In ihrem Bereich war sie ebenso für die Pressearbeit als auch für die Rekrutierung und Weiterbildung des Personals zuständig.

Sie trug u.a. die Verantwortung für den Fachbereich der Gewerbekredite. Hierzu sind Kenntnisse aus der Unternehmensanalyse, der Bilanzanalyse, der Marktanalyse, sowie das Aneignen von Branchenwissen, das Wissen über Fördermittel sowie die Einschätzung von sog. Softskills unablässig.

Seit 2009 ist sie bei der KfW als Berater gelistet und verfügt dort über zahlreiche Referenzen.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Als Interim-Manager arbeitete Sie u.a. für die Screen GmbH und für VW-Financial-Services AG. Sie war für die Überprüfung und Umstrukturierung diverser Marktbereiche und Einarbeitung von neu eingestellten Regionalleitern zuständig. Ebenso verantwortete Sie die monetäre und organisatorische Überprüfung diverser Autohäuser und führte Verkaufsschulungen durch.

Sie unterrichtete bei der IHK Detmold angehende Betriebswirte im Bereich der Finanzwirtschaft, gab Vorträge zu den Themen „Liquiditätsplanung“ und „Besseres Verständnis der BWA“ im Existenzgründerzentrum Ingolstadt. Für die Wirtschaftsförderung Paderborn hielt sie u.a. den Vortrag „Leasing vs. Kredit“.

Auf Grund ihrer fachlichen Qualifikation können beide Inhaber alle wesentlichen Unternehmensbereiche abdecken und Empfehlungen aussprechen.

Eine rechtliche oder steuerliche Beratung erfolgt nicht.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

C. Weiterbildung

- (1) Die fachliche Weiterbildung findet im Rahmen der Beratungsprogramme kontinuierlich statt, indem bestimmte neue Sachverhalte bearbeitet und gelöst werden.
- (2) Es werden regelmäßig Messen, Vorträge, Workshops und Seminare besucht.
- (3) Angebote Webinare zu aktuellen Themen werden kontinuierlich wahrgenommen
- (4) Der gleichzeitige Austausch unter Kollegen, persönlich oder im Internet, ist im Bereich Weiterbildung ebenfalls sehr wichtig. Hierdurch ist man auch bei gesetzlichen Veränderungen immer auf dem Laufenden.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

D. Arbeitsmittel / Ressourcen

Beratungsleistungen werden nur von den Inhabern, Herrn Wolfgang Reker sowie Frau Ulrike Reker, vorgenommen. Beide sind Vollzeit für die REKER GbR tätig.

Für die buchhalterische und bürotechnische Unterstützung wird auf eine Assistentin zurückgegriffen.

Frau Reker ist für den gesamten internen und externen betriebswirtschaftlichen Bereich zuständig.

Herr Reker verantwortet die technisch-nahen Themen im Bereich Organisationsabläufe und Vertrieb.

Räumlichkeiten befinden sich in Form von 3 Büros, Küche und Toiletten in Oerlinghausen sowie in der Meisenstr. 96 in Bielefeld, sog. TZ. Dort stehen auch größere Besprechungsräume mit einem Potential von bis zu 40 Personen zur Verfügung, sodass Vorträge, Seminare oder Meetings ohne Komplikationen abgehalten werden können.

Durch ein modernes Telefonsystem ist eine Erreichbarkeit kontinuierlich gegeben. Die Büroausstattung befindet sich auf dem neuesten Stand.

2. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

A. Kundenakquise

Die Kundenakquise erfolgt grundsätzlich über 4 Bereiche.

- (1) Eine der wichtigsten und erfolgversprechendsten Praktiken ist das Empfehlungsmarketing. Häufig nehmen Existenzgründer nach ca. 2 Jahren eine erneute Beratung in Anspruch, da sich dann das Unternehmen in der Wachstumsphase oder Veränderungsphase befindet.
- (2) Ein weitverbreitetes Netzwerk hilft ebenfalls bei der Akquise. Frau Reker ist aktiv bei den diversen Treffen von verschiedenen Gründer- und Frauennetzwerken (z.B. Magnet F, VDU etc.) anwesend. Ebenfalls ist sie, auf Grund Ihrer früheren Tätigkeit, mit verschiedenen Kreditabteilungen ortsansässiger Banken vernetzt.
- (3) Sie hält selbst Seminare oder Vorträge zu den Themen Liquidität, BWA richtig verstehen, Kredit vers. Leasing. Ebenfalls organisiert sie Workshops zu vergleichbaren Themen. Bei diversen Verbänden und Arbeitgebern gibt sie Inhouse-Seminare zum Thema Moderne Umgangsformen. Fachbeiträge in diversen Magazinen und Messebesuche runden das Bild ab.
- (4) Zusätzlich wird die Akquise durch das Internet unterstützt. Durch eine Suchmaschinenoptimierung (Google Ads) werden potenzielle Interessenten auf die Internetseite geleitet.

(5) Natürlich verwenden wir Netzwerke wie XING, LinkedIn, etc. und sind in verschiedenen Gruppen von WhatsApp und anderen aktiv.

B. Bedarfsermittlung

Die Bedarfsermittlung findet im Rahmen eines persönlichen, einstündigen Erstgespräches (kostenfrei) zusammen mit dem potentiellen Kunden statt. In seltenen Fällen wird die Bedarfsermittlung in einem weiteren Gespräch vertieft. Den Ausgangspunkt hierbei bildet die Analyse der Ist-Situation.

Hier ist es uns sehr wichtig zu erkennen, welche Potenziale und auch Möglichkeiten die Personen und / oder die Unternehmen mitbringen:

- Gibt es zu erfüllende Voraussetzungen wie z.B. Sprache, Ausbildung, Mobilität etc.
- Sind die Finanzmittel ausreichend
- Hat die Firma die notwendige Größe, mindestens und maximal je nach Bedarf und Förderung
- Sind Partnerfirmen mit im Boot oder müssen welche mit ins Boot geholt werden (z.B. bei der Vermittlung von Fördermitteln aus den „Brüsseler Töpfen“)
- Welche Kunden gibt es und welche sollen als Zielgruppe definiert werden
- Wie ist das Marktumfeld (z.B. bei Existenzgründern - Eröffnung eines Friseursalons: wie groß ist der Markt, wie viel Friseure gibt es in der näheren Umgebung, etc.. Will der zu Coachende den Salon mit oder ohne Meisterprüfung aufmachen; Sprache: hier kann es wichtig sein, je nach Lage, auch eine andere Sprache als Deutsch zu sprechen).

Ohne eine eingehende Analyse der Startbedingungen ist die Qualität eines Coachings nicht zu gewährleisten, siehe hierzu auch den entsprechenden Abschnitt ISO 29990.

Bei einer Existenzgründung geht es jetzt um die Details:

Die gegebene Problemstellung ist bei dem Beispiel einer Existenzgründung abhängig von der Planungsphase. Zu prüfen ist beispielsweise, ob lediglich eine Gründungsidee vorliegt oder ob es sich um ein Geschäftsmodell handelt, dessen Tragfähigkeit bereits mit ersten Marktstudien und Kalkulationen überprüft wurde. In der Regel werden zu diesem Gespräch erste Dokumente mitgebracht, anhand derer sich der IST-Zustand erfassen lässt.

Ausgehend von der Erfassung des Ist-Zustandes erfolgt die Konkretisierung des Soll-Zustandes. Das kann je nach Gründer bedeuten:

- Überprüfung der Geschäftsidee als ein Geschäftsmodell inkl. erster Tragfähigkeitsberechnungen
- Erstellung eines Businessplanes, basierend auf dem Geschäftsmodell
- Alternativ: Erstellung eines Teils des Businessplans (z.B. Marktanalyse oder Finanzplan, Liquiditätsplanung)
- Überprüfung und Optimierung eines bereits vorhandenen Businessplans

Aus dem so erarbeiteten Soll-Zustand können anschließend die zur Erreichung notwendigen Arbeitsschritte abgeleitet werden und die entsprechenden Ziele bzw. Zwischenziele (Meilensteine) formuliert werden.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Diese Ziele werden im Beisein des Klienten schriftlich fixiert und zur Verfügung gestellt. Bereits während des Erstgesprächs wird abgewogen, in wie weit die angestrebten Ziele im Rahmen der bezuschussten Gründungsberatung erreichbar sind.

Für eine Existenzgründung und auch für schon etablierte Firmen gilt:

Ob ein potenzieller Klient ein Beratungsverhältnis mit der REKER GbR eingeht, entscheidet sich sicherlich einerseits auf Basis des sog. „menschlichen Faktors“, aber zum anderen sind folgende 2 Faktoren für die REKER GbR zwingend ausschlaggebend, um ein Vertragsverhältnis einzugehen:

1. Das Geschäftsmodell, die Erweiterung oder auch Entwicklung erscheint uns aufgrund unserer Erfahrung sowie erster Tragfähigkeitsberechnungen realisierbar.
2. Der Gründer oder das Unternehmen verfügt über das notwendige fachliche Know-How, über die persönliche Qualifikation sowie über das nötige Kapital (gemessen am Gesamtkapitalbedarf) zur Umsetzung.

C. Auftragsbesprechung

Sollten sich beide Parteien einig werden, eine Beratung gemeinsam durchzuführen, erfolgt die Besprechung der konkreten Beratungsinhalte.

Nachdem wir die Ziele definiert haben, können wir ermitteln, ob die Beratung gefördert werden kann. In diesem Fall beantragen wir die Beratungsfördermaßnahme zusammen mit dem Kunden.

Danach erfolgt die Zusendung des besprochenen, ausführlichen Angebotes. Stimmt der Kunde diesem Angebot zu, wird vor der Beratung der

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Beratungsvertrag unterzeichnet. Der Vertrag berücksichtigt zwingend die Vorgaben eventueller Förderprogramme.

D. Durchführung

Als erstes stehen die Zielsetzung und die Festlegung der Zwischenziele, auch Meilensteine genannt, an.

Alle Ziele und Meilensteine müssen klar definiert sein (Qualität, Quantität und Zeit). Die Zieldefinition erfolgt immer nach der bekannten SMART-Vorgabe (spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, terminiert).

Damit werden die jederzeitige Überprüfbarkeit und Verbindlichkeit der Ziele und Meilensteine gewährleistet. Dies ist notwendig, um zu jedem Zeitpunkt eine genaue Analyse des Projekts und des Projektverlaufs festzustellen. Abweichungen können schnell erkannt werden, eine schnelle und effiziente Nachbearbeitung bzw. Gegensteuerung ist gewährleistet, das vereinbarte Ziel wird weiterhin anvisiert.

Bei der Beratungszeit ist die Anwesenheit der zu beratenden Person von großer Wichtigkeit. In der Regel erwarten wir mindestens während der Hälfte der Zeit eine persönliche Anwesenheit des Auftraggebers, idealerweise in seinen Geschäftsräumen. Der gewünschte Zielwert liegt bei ca. 75% der vereinbarten Zeit. Somit kommen Business-Pläne oder Marketingpläne auf sog. „Zuruf“ für uns nicht in Frage. Ein aktiver Dialog, natürlich ohne Beeinträchtigung der Unternehmung, ist uns wichtig.

Weiterhin orientiert sich die Durchführung an dem im Abschnitt C. Bedarfsermittlung angeführten Zieldokumenten sowie der im Beratungsvertrag vereinbarten Inhalten.

Nach jeder Besprechung wird:

1. ein kurzes Stichwortprotokoll angefertigt

REKER GbR

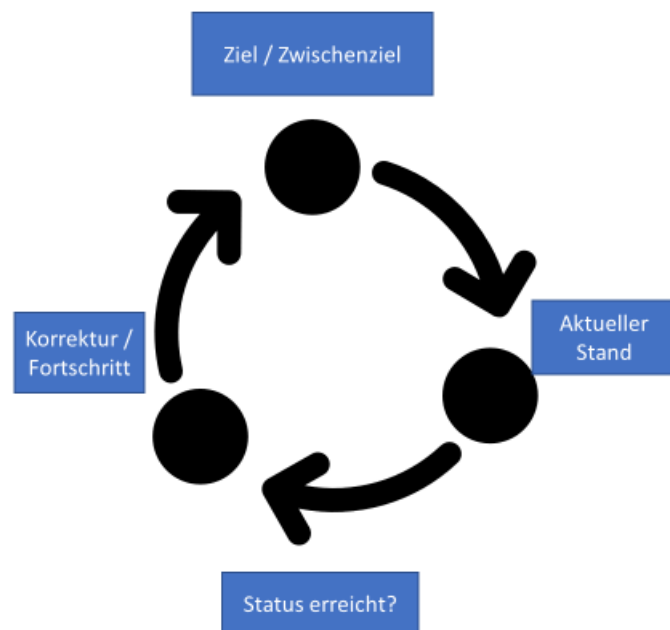
Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

2. überprüft, ob sich das Beratungsprojekt im Plan befindet
3. ob gegebenenfalls Korrekturen notwendig sind
4. die aufgewendete Zeit protokolliert
5. die Bestätigung des Kunden eingeholt.

Qualitätsmanagement REKER GbR

Qualitätsmanagement
REKER GbR

Ziel / Zwischenziel kann auch Anfang sein
Aktueller Stand ist auch der Projektstatus
Status erreicht kann auch Förderstatus sein
Korrektur / Fortschritt kann auch Planung
nächster Schritt sein
Dieser Kreislauf hört erst mit Abschluss der
Beratung auf



E. Feedback

Der formelle Teil des Beratungsverhältnisses mit dem Klienten endet mit einem Abschlussgespräch. Hierbei wird anhand der verschiedenen Dokumentationen und der festgehaltenen Zeiten dargestellt, welche Leistung erbracht wurde. Ein Zielabgleich wird vorgenommen.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Wir legen sehr viel Wert auf ein konstruktives, offenes Kontrollgespräch. Hierbei wird unter anderem abgeklärt, ob Rückfragen des Kunden bestehen und ob der Inhalt des Beratungsprojektes vom Kunden vollumfänglich verstanden wurde.

Beispiel:

Der Existenzgründer hat uns mit einem Businessplan beauftragt. In diesem Fall werden die Bestandteile des Businessplanes (insbesondere der Finanzplan, Liquiditätsplan) nochmals auf Verständnis des Klienten hinterfragt. Hierbei stellt das Abschlussgespräch gleichzeitig die Vorbereitung des Kapitalakquise-Gespräches mit den Banken dar.

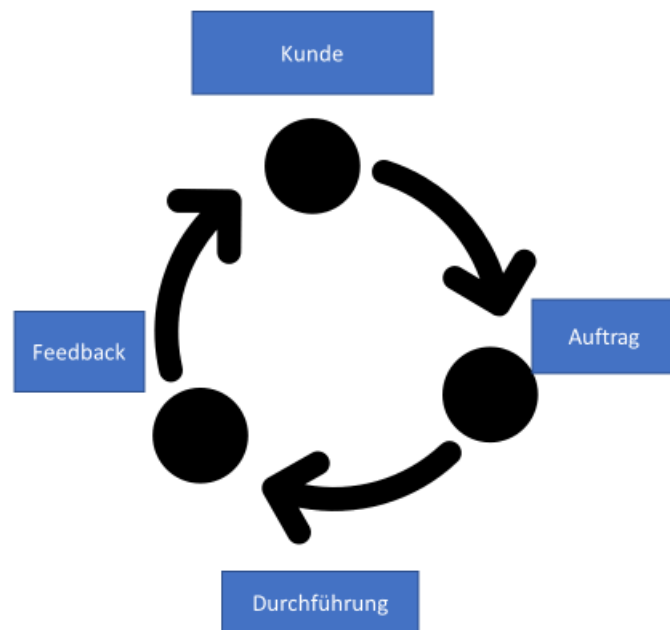
Wird in diesem Rahmen weiterer Beratungsbedarf festgestellt, werden entsprechende Angebote für den Kunden erstellt.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Qualitätsmanagement REKER GbR

Der Kunde steht immer an erster Stelle
Der Auftrag definiert die Ziele des Kunden
Die Durchführung orientiert sich an dem
Projekt des Kunden und dem
Förderprogramm
Bei unserem Feedback erfährt der Kunde
seine weiteren Potentiale und Möglichkeiten



F. Nachbetreuung / Kundenpflege

Die Nachbetreuung ist im Rahmen der Förderprogramme nicht Bestandteil des Beratungsverhältnisses.

Trotzdem endet der Kontakt zum Kunden nicht automatisch mit der Erreichung der Ziele. Schon im Eigeninteresse erfolgt eine Projektüberprüfung, je nach Brisanz, in einem anfänglichen wöchentlichen oder monatlichen Rhythmus.

Gerade nach so wichtigen Vorhaben, wie Bankgesprächen (sofern wir sie nicht begleiten) bzw. Mitarbeiterrekrutierung, nehmen wir Kontakt auf, um evtl. sog. Fallstricke zu erkennen und darauf aufmerksam zu machen.

Diese Nachbetreuung findet hauptsächlich telefonisch statt.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Kundenpflege erfolgt im Rahmen von besonderen Ereignissen (Geburtstag, Weihnachten etc.) statt. Häufig kommen Klienten bei Bedarf zeitnah auf uns zu.

3. Qualitätskontrolle

Die Qualitätskontrolle findet auf 2 Ebenen statt.

Zum einen in Form einer Bewertung im Rahmen der unterschiedlichen Förderprogramme, zum anderen durch eigene regelmäßige Maßnahmen.

Die **eigenen** Maßnahmen der REKER GbR zur Qualitätssicherung stellen sich wie folgt dar:

- Abschluss- bzw. Feedbackgespräch mit dem Kunden
- Regelmäßige Gespräche zwischen den Gesellschaftern der REKER GbR
- Montägliche Gespräche zwischen Mitarbeitern und Geschäftsleitung
- Regelmäßiges Controlling aller Prozesse im Unternehmen
- Besuch diverser Seminare, Fachtagungen, um Anregungen zur Verbesserung zu erhalten
- Regelmäßiger Austausch unter Gleichgesinnten

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

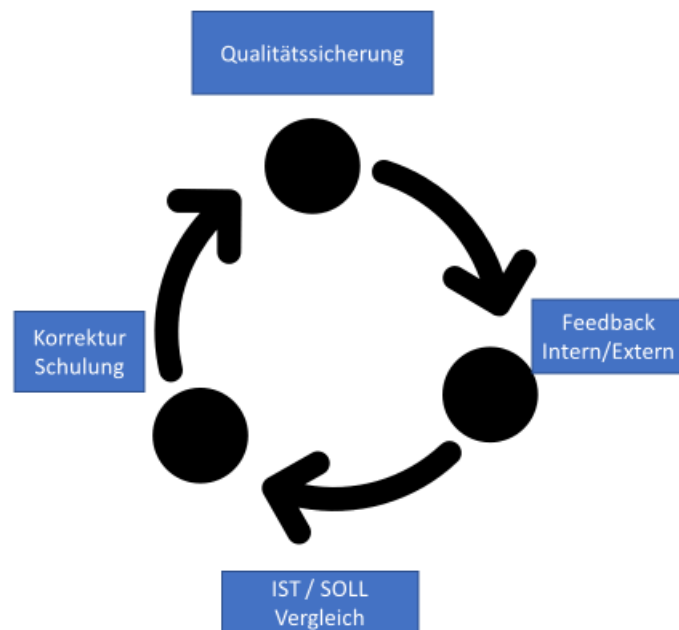
Qualitätsmanagement REKER GbR

Die Qualitätssicherung ist unsere
Zielbestimmung

Feedback von Kunden und Mitarbeitern hilft,
uns auf Kurs zu halten

Der IST / SOLL Vergleich legt Schwachstellen
offen, wenn es welche gibt

Die Korrektur hilft uns wieder auf Kurs zu
kommen, Schulungen helfen uns den Kurs
einfacher zu finden und zu behalten




Beschwerden hat niemand gerne und auch wir versuchen sie zu vermeiden. Trotzdem sehen wir eine Beschwerde auch als Chance. Zum Einen sich zu verbessern und zum Anderen die Kundenverbindung durch ein gut durchgeführtes Beschwerdemanagement zu intensivieren.

Hierbei sollte erwähnt werden, dass beide Inhaber diverse Schulung bzgl. Beschwerdemanagement erhalten haben und später auch selbst durchführten. Dieses Thema wird im Rahmen des Quality Managements gerade in der Bankenlandschaft sowie bei amerikanischen Firmen intensiv gelebt.

REKER GbR

Hermannstr. 56A, 33813 Oerlinghausen
Tel.: 05202 925344
info@reker-beratung.de
www.reker-beratung.de

Erstellt von

Two handwritten signatures in black ink. The first signature is on the left and the second is on the right, both appearing to be cursive and somewhat stylized.

Ulrike Reker

Wolfgang Reker