

WETANDO Unternehmensberatung

Qualitätsmanagementhandbuch

Unternehmensdarstellung

Qualitätsgrundsätze und -kontrolle

Klientenkommunikation und Leistungserbringung

Der größte Feind der Qualität ist die Eile.

Henry Ford

Gliederung

Vorwort	1
I. Unternehmensdarstellung und Qualifikation	2
1. Allgemeine Informationen	2
a) Firmensitz.....	2
b) Gründung / Mitarbeiter.....	2
c) Leitbild	2
d) Verantwortung.....	3
e) Leistungsangebot.....	3
2. Fachliche Kompetenz.....	4
3. Weiterbildungen.....	5
II. Klientenkommunikation und Leistungserbringung.....	5
1. Kommunikation auf der Hauptwebseite	5
2. Leistungserbringung	6
III. Qualitätsgrundsätze und -kontrolle	7
1. Qualitätsgrundsätze.....	7
2. Qualitätskontrolle.....	11

Vorwort

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch der WETANDO Unternehmensberatung dokumentiert die Grundsätze unserer Geschäftspolitik. Das Ziel aller festgelegten Regelungen und Verfahren ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit - von der vollständigen Ermittlung der Kundenanforderungen und -erwartungen, über deren Erfüllung bis zur Messung der erreichten Ergebnisse und erzielten Zufriedenheit. Aus den Rückmeldungen der Kunden wird der konkrete Handlungsbedarf für die ständige Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagements abgeleitet.

Es tritt ab sofort in Kraft.

Leipzig, 07.08.2018



Dr. Martin Schunk

Inhaber / Geschäftsführer

I. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

1. Allgemeine Informationen

a) Firmensitz

Der Hauptsitz der WETANDO Unternehmensberatung befindet sich in der Metropolregion Leipzig/Halle. Das Büro liegt direkt am Innenstadtring Leipzig. Die Leistungsbestandteile Consulting und Weiterbildung werden vor Ort sowie bei den Klienten umgesetzt:

Anschrift / Öffnungszeiten:

Käthe-Kollwitz-Straße 1

04109 Leipzig

Montag bis Freitag 08:30 Uhr bis 17:30 Uhr

Wir sind bundesweit aktiv. Unsere Klienten lernen uns jedoch nicht nur virtuell über Telefon- oder Videokonferenzen kennen. Wir garantieren ihnen bundesweit einen persönlichen Service, der eine Besprechung in Ihrem Unternehmen vor Ort beinhaltet. Darüber hinaus unterstützt uns das Satellite Office mit der Bereitstellung von Besprechungsräumen im Zentrum von Berlin, Hamburg und München.

b) Gründung / Mitarbeiter

Der Inhaber, Herr Dr. Martin Schunk, hat das Unternehmen am 01.04.2016 gegründet. Er beschäftigt im Rahmen der selbständigen Arbeit zwei freie Fachmitarbeiter und wird voraussichtlich zum 01. September einen Verwaltungsmitarbeiter einstellen.

c) Leitbild

Die WETANDO Unternehmensberatung richtet ihre spezialisierten Beratungsfelder an Begriffen aus, die unsere Gesellschaft schon seit Jahrhunderten prägen und auch künftig nicht an Aktualität verlieren, sondern gewinnen werden. Hierzu zählen grenzüberschreitendes Wirtschafts- und Kulturverständnis (z.B. Beratung von Kultureinrichtungen), Konzentration auf das hier und jetzt als Maxime einer mitarbeiterorientierten Arbeitskultur sowie Kooperationen mit internen (z.B. Kollegen, Abteilungen) und externen (z.B. Unternehmen, Startups, Behörden) Stakeholdern.

Der Name WETANDO setzt sich somit aus den Anfangsbuchstaben W (World Understanding), E (Eon) und T (Together) zusammen. Nicht nur die Projekte, sondern auch das Selbstverständnis gründet auf diesen Leitwörtern.

Der zweite Namensteil verweist einerseits auf den identischen Folgebuchstaben der Begriffe (AND O) und andererseits auf den Anspruch, die Vogelperspektive einzunehmen und den Überblick für betriebswirtschaftliche Zusammenhänge zu bewahren.

d) Verantwortung

Die gemeinnützige WETANDO gGmbH richtet ihre gemeinwohlorientierten Projekte ebenso wie die Unternehmensberatung an den drei unter c) beschriebenen Begriffen aus, die unsere Gesellschaft schon seit Jahrhunderten prägen. Es liegt damit ein gemeinsames Fundament vor.

e) Leistungsangebot

Unternehmen und Startups

Für **gewerbliche Unternehmen** bestehen momentan die größten Herausforderungen in der Digitalisierung, Datensicherheit, Mitarbeitergewinnung und -motivation, Innovationssteigerung sowie Fortsetzung des Geschäftswachstums. Die Punkte stehen nicht einzeln nebeneinander, sondern greifen vielmehr ineinander und formen in der Gesamtheit ein erfolgreiches, zukunftsfähiges Unternehmen. Unser Anspruch besteht darin, unseren Klienten zu helfen, diesen Überblick zu bewahren. Das Beratungsangebot KMU Kompakt - Inspektion für Unternehmen setzt hier an und umfasst eine Stärken-Schwächen-Analyse für die Bereiche Finanzierung, Strategie, Digitalisierung und Personal. Eine alleinige Bewältigung der vielfältigen unternehmerischen Aufgaben und Vorhaben ist oftmals, auch in der Anfangsphase für **Startups**, nicht möglich. In unserem Beratungsfeld Kooperationsmanagement, M&A und CSR prüfen wir Kooperationsoptionen mit anderen Unternehmen und begleiten den gesamten Prozess. Hierzu zählen auch die Gewinnung von Kapital- und Fördermittelgebern sowie die partnerorientierten Felder Corporate Social Responsibility (CSR) und Mergers and Acquisitions (M&A). Den Weg hin zu einer mitarbeiterorientierten Arbeitskultur gehen wir mit Ihnen über das Beratungsfeld Mitarbeitermotivation.

Gemeinnützige Organisationen und Behörden

Gemeinnützige Organisationen und Kultureinrichtungen stehen für Gesellschafts- und Kulturverständnis, sehen sich jedoch selbst mit Herausforderungen des digitalen Wandels, der wirtschaftlichen Effizienz sowie der wirkungsvollen Zweckumsetzung konfrontiert. Wir verfolgen einen ganzheitlichen Beratungsansatz für Ihre Non-Profit-Organisation oder Kultureinrichtung.

Der ländliche Raum in Deutschland ist lebenswert und soll es bleiben. Wir stehen mit dem Konzept Kooperation Stadt-Land den **Bürgern und Kommunen** durch Beratungsangebote zur Förderung der ländlichen Entwicklung zur Seite, um Dörfer, Städte und Regionen zu stärken.

2. Fachliche Kompetenz

Der Inhaber, Herr Dr. Martin Schunk, beendete im September 2009 das Studium der Betriebswirtschaftslehre als Diplom-Kaufmann und verfasste im Anschluss seine Doktorarbeit über Unternehmenskooperationen. Seit Anfang 2016 gestaltet er eine Fachrubrik in einer der führenden Fachzeitschriften im Non-Profit-Bereich (Stiftung & Sponsoring) über "Kooperationswissen im Non-Profit-Bereich". Zu dieser praxisrelevanten Thematik forscht er in einem Institut in Leipzig. Ferner ist er als Dozent in das Modul "Public und Nonprofit-Management" der IUBH Internationale Hochschule eingebunden.

Darüber hinaus war er seit dem Jahr 2010 für Gesellschaften in Hamburg und Leipzig tätig, die sich insbesondere auf die betriebswirtschaftliche und steuerliche Beratung von gemeinnützigen und gewerblichen Körperschaften spezialisiert haben. Er hat Klienten von kleinen Vereinen, Betrieben gewerblicher Art und GmbHs über Regional- und Landesverbände bis zu großen Stiftungen und Bundesvereinigungen beraten. Sein Transferwissen in den Bereichen Steuer- und Gesellschaftsrecht hilft ihm bei der ganzheitlichen Beurteilung eines Sachverhaltes.

Die freien Mitarbeiter werden zielgerichtet nach ihren fachlichen Spezialisierungen, etwa im Bereich Kooperationsmanagement oder kirchlicher Einrichtungen eingesetzt.

3. Weiterbildungen

Die Nähe zur Wissenschaft und den neuesten Erkenntnissen zählt zu den Grundelementen der Beratung. Die neuesten Entwicklungen in Wissenschaft/Forschung werden mithilfe von Fachbüchern (z.B. Wöhe, Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Lechner/Meier, Strategisches Management, Schellberg, BWL in Sozialunternehmen), Fachzeitschriften (z.B. Die Unternehmensberatung, Stiftung&Sponsoring, Neue Caritas), Presse (Handelsblatt, The Economist) verfolgt. Darüber hinaus werden regelmäßig Fachseminare (z.B. Internationales NPO-Forschungscolloquium, RKW-Beraterweiterbildungen) besucht.

Ein aktiver Ansatz wird durch Publikationen in Fachzeitschriften (z.B. Die Unternehmensberatung, Stiftung&Sponsoring, Zeitschrift für Stiftungs- und Vereinswesen, Verbands- und Nonprofit Management) sowie Lehrtätigkeiten für Hochschulen (Public und Nonprofit Management für IUBH Internationale Hochschule) verfolgt.

II. Klientenkommunikation und Leistungserbringung

1. Kommunikation auf der Hauptwebseite: Fünf Gründe, die für uns sprechen

Professionalität

Wir sind Profis und verhalten uns auch so. Wissenschaftlich fundiertes Fachwissen, Praxiserfahrung und Verständnis für das Anliegen der Klienten bilden unser Fundament.

Expertise und Aktualität

Wir legen hohe Qualitätsstandards zugrunde. Hierzu zählen eine sehr gute akademische Ausbildung unserer Berater/innen. Darüber hinaus verfolgen wir die neuesten Entwicklungen in Wissenschaft/Forschung, publizieren selbst Beiträge in anerkannten Fachzeitschriften und lehren an Hochschulen als Dozent.

Seriosität und Qualität

Wir verpflichten uns auf die Berufsgrundsätze des Bundesverband Deutscher Unternehmensberater e.V.

Transparenz

Wir gewährleisten eine transparente Honorargestaltung. Das Erstgespräch ist immer kostenfrei. Vor Bestätigung des Angebots und Leistungserbringung wird keine Rechnung gestellt.

Faire Preise

Sie bezahlen nicht unsere extravagante Büroeinrichtung, da wir uns neben dem Hauptsitz auf bundesweit verteilte Business-Center beschränken. Eine Vor-Ort-Betreuung bei Ihnen im Unternehmen oder in einem der Business Center sichern wir dennoch zu. Darüber hinaus prüfen wir die Nutzung von staatlichen Förderprogrammen für KMUs, die eine Subventionierung von 50 % bis zu 90 % des Honorars vorsehen.

2. Leistungserbringung

Ablauf eines Leistungsprozesses am Beispiel unseres Angebots KMU Kompakt:

- a. Nach der Kontaktaufnahme durch den Klienten führen wir ein kostenloses Erstgespräch beim Klienten vor Ort, in unseren Geschäftsräumen oder einem Business Center durch.
- b. Im Anschluss erstellen wir ein individuelles, unverbindliches Angebot. Wir prüfen die Fördermöglichkeit durch ein Beratungsprogramm und arbeiten diesbezüglich mit externen Qualitätssicherern wie der RKW zusammen.
- c. Nach Bestätigung des Angebots beginnen wir mit der Analyse der Ist-Situation anhand von Befragungen (Fragebogen, Interview), der Jahresabschlüsse der letzten 3 Jahre und einer Vor-Ort-Besichtigung.
- d. Wir prüfen zunächst die strategische Ausrichtung des Unternehmens – von der Vision/Organisationsstruktur über das Qualitäts-/ Risikomanagement und Marketing bis zum Prozess-/Kooperationsmanagement.
- e. Daran anschließend führen wir eine Finanzanalyse zu Rentabilität/Wirtschaftlichkeit, Kennzahlen, Kostenstellen/BWA und Finanzmittel/Fördermittel durch.
- f. Zum Schluss nehmen wir eine Personalanalyse über Führungsverhalten, Personalbedarf/-gewinnung und Mitarbeitermotivation vor.
- g. Als letzter Schritt folgt die Erstellung und persönliche Vorstellung des Schlussberichtes mit den einzelnen Prüfungsabschnitten und konkreten Hinweisen bzw. Optimierungsvorschlägen. Natürlich werden auch im Nachgang noch Fragen zu den Beratungs-Feststellungen beantwortet.

III. Qualitätsgrundsätze und -kontrolle

1. Qualitätsgrundsätze

Wir verpflichten uns auf die Einhaltung der hohen Qualitätsanforderungen des Bundesverband Deutscher Unternehmensberater e.V. Diese beziehen sich auf die drei Ebenen „Berater“, „Klientenbeziehung“ und „Dienstleistung“. Hierin werden neun zentrale Elemente eines Qualitätsrahmens im Consulting beschrieben.



Quelle: BDU, Qualität in der Unternehmensberatung, S. 2

a. Kompetenz

Kompetenz bezeichnet das Wissen und die Fertigkeiten des Beraters, um eine Aufgabenstellung professionell bearbeiten zu können.

Wir handeln mit der erforderlichen beruflichen Sorgfalt und nach bestem Wissen.

Wir übernehmen nur Aufgaben, für die wir über die notwendigen Fähigkeiten, Kenntnisse und zeitlichen Ressourcen verfügen. Dies schließt die erforderlichen Kompetenzen des ICMCI Competency Framework ein:

- Soziale Kompetenz (persönliche und soziale Interaktion und persönliche Eigenschaften);
- Fachkompetenz (Fachwissen, analytische Kompetenz, Beratungsfähigkeit und Handlungskompetenz);

- Wirtschaftliche Kompetenz (klientenspezifische Kenntnisse und Kenntnisse der Beratungsbranche).

Wir bilden uns fachlich fort, um die zu seiner Berufsausübung erforderlichen Kompetenzen zu erhalten und weiterzuentwickeln.

b. Haltung / Selbstverständnis

Die Haltung des Beraters bestimmt dessen Handeln, auch in schwierigen Situationen.

Wir richten unser Denken und Handeln an dem Nutzen für den Klienten aus.

Unsere Tätigkeit ist lösungsorientiert und geprägt von Respekt vor eigenen und fremden professionellen sowie persönlichen Grenzen. Wir übernehmen Verantwortung und pflegen Transparenz.

Wir handeln ehrenhaft, gesetzestreu und halten uns an diese Qualitätsstandards. Wir übernehmen keine Handlungen, die uns oder den Berufsstand in Misskredit bringen könnten.

c. Integrität

Die Integrität des Beraters beschreibt dessen Anspruch an sein Wirken als Berater.

Wir verfügen über ein stabiles Wertesystem und eine unbestechliche, selbstreflexive Grundhaltung.

Wir orientieren uns konsequent an hohen ethischen Standards. Dies zeigt auch unser Engagement zur Förderung der gesellschaftlichen Verantwortung. Wir erkennen die Tragweite und Grenzen unseres Einflusses an und üben diesen verantwortlich aus.

Wir handeln im Einklang mit unseren Werten. Unsere Worte und Taten stimmen überein.

d. Klienten-Nutzen

Der Klienten-Nutzen bezeichnet den objektiv messbaren oder vom Klienten subjektiv empfundenen Mehrwert aus der Beratungsleistung.

Wir akquirieren keine Projekte, bei denen keine Aussicht auf einen Beratungserfolg besteht und bei denen kein erkennbarer Mehrwert für den Klienten geschaffen wird.

Wir zeigen dem Klienten einen absehbar zu erreichenden Mehrwert realistisch auf. Wir schlagen offenkundige Alternativlösungen vor, wenn dadurch ein erheblich höherer Mehrwert erzielt oder der gewünschte Mehrwert erheblich effektiver oder effizienter erreicht werden kann.

Wir wirken aktiv darauf hin, den Klienten handlungsfähig zu machen.

e. Unabhängigkeit

Unabhängigkeit bezeichnet die Freiheit des Beraters von Beziehungen zu Dritten, die seinen Handlungs- und Entscheidungsspielraum im Consulting Mandat beeinträchtigen.

Wir üben unseren Beruf eigenverantwortlich und gewissenhaft aus. Wir erbringen die vereinbarte Beratungsleistung unvoreingenommen und bewahren Objektivität im Verhältnis zu allen Interessenträgern.

Wir erbringen keine Gefälligkeitsgutachten. Wir nehmen von Dritten für uns oder andere keine finanziellen oder materiellen Zuwendungen – etwa Provisionen – an, die unsere professionelle Auftragsdurchführung gefährden oder dem Auftraggeber nicht bekannt sind.

Wir werden nicht tätig, wenn wir einen oder mehrere andere Auftraggeber – ohne deren Kenntnis – in derselben Sache im widerstreitenden Interesse beraten.

f. Vertrauensvolle Partnerschaft

Vertrauensvolle Partnerschaft bezeichnet ein über die formale Erfüllung des Beratungsauftrags hinausgehendes professionelles Verhältnis zwischen Berater und Klient.

Wir verhalten uns loyal und aufrichtig gegenüber dem Klienten. Die Beziehung ist geprägt von gegenseitigem Respekt und gegenseitiger Wertschätzung.

Wir achten die im Klientenunternehmen geltende Kultur und geltenden Regeln.

Wir haben einen nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg unserer Klienten zum Ziel. Wir weisen frühzeitig auf die Relevanz oder Notwendigkeit von Veränderungen für unsere Klienten hin. Wir zeigen dazu auch Spannungsfelder auf, beispielsweise im Bereich Ökonomie und Ethik, oder im Widerstreit zwischen kurzfristigen Chancen und langfristigen Unternehmensinteressen.

g. Dauer

Dauer bezeichnet die Zeitspanne, innerhalb derer die vereinbarte Leistung durch den Berater in Form einer transparenten und nachvollziehbaren Planung erbracht wird.

Wir streben an, den mit dem Klienten vereinbarten Zeitrahmen einzuhalten.

Bei erheblichen Änderungen oder Abweichungen im Projekt weisen wir auf mögliche Auswirkungen auf den Zeitrahmen hin, auch wenn der Klient diese zu vertreten hat.

Wir wirken gemeinsam mit dem Klienten darauf hin, dass alle Angelegenheiten zeitgerecht und effizient bearbeitet werden.

h. Kosten

Kosten bezeichnen die finanziellen Aufwendungen, die für den Klienten aus dem Consulting-Mandat erwachsen, inkl. der anfallenden finanziellen Investitionen für ein Consulting-Mandat.

Wir berechnen Honorare, die im angemessenen Verhältnis zur Leistung oder zum Ergebnis stehen. Das Erstgespräch ist immer kostenlos.

Wir überschreiten ein fest vereinbartes Budget nicht unabgestimmt oder aus sonstigen Gründen.

Bei Auftragserteilung sowie bei Änderungen im Projekt weisen wir – soweit nötig und möglich – auf konkret absehbare oder sicher zu erwartende Folgen für das Budget hin. Dies umfasst nicht nur unsere Vergütung (Beratungshonorar und Nebenkosten) sondern auch – soweit möglich und angemessen – die Beistell-Leistungen des Klienten, beispielsweise für den Einsatz eigener Mitarbeiter in dem betreffenden Projekt.

Bei der Ausgestaltung und Durchführung des Projekts streben wir ein für den Klienten ausgewogenes Kosten-Nutzen Verhältnis an.

i. Ergebnis

Das Ergebnis der Beratungsleistung umfasst den im Vertrag mit dem Klienten festgelegten, durch den Berater zu erbringenden Leistungsumfang.

Wir erfüllen den vereinbarten Leistungsumfang und halten die zugesagte hohe Beratungsqualität verbindlich ein.

Bei Änderungen oder Abweichungen im Projekt weisen wir – soweit absehbar und nötig – auf mögliche Auswirkungen auf das Ergebnis sowie eine ggf. erforderlich werdende Anpassung des Leistungsumfangs hin.

Die Projektplanung soll eine laufende Bewertung des Projekterfolgs – unter Einbezug messbarer Kriterien und des Gesamtziels – beinhalten.

2. Qualitätskontrolle

Es wird mithilfe von Befragungen und Fragebögen am Ende der Beratung bei den Klienten sowie regelmäßig bei Kooperationspartnern die Zufriedenheit mit der erbrachten Leistung und Beziehung festgestellt. Aus den Rückmeldungen wird der konkrete Handlungsbedarf für die ständige Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagements abgeleitet.

Mit freundlichen Grüßen

Leipzig, 07.08.2018



Dr. Martin Schunk

Inhaber / Geschäftsführer