

wetando

UNTERNEHMENSBERATUNG

Die Struktur folgt der Vision.

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	3
c) Leitbild.....	3
d) Verantwortung	3
e) Leistungsangebot.....	4
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 und Fortschritte	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.

Leipzig, 03.02.2021 (aktualisierte erste Fassung vom 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

Mit unserem Zweitsitz in Berlin Mitte gewährleisten wir unseren persönlichen Service bei Ihnen vor Ort in der Hauptstadt.

Anschrift / Öffnungszeiten:

Rosenthaler Straße 72 A

10119 Berlin

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

Wir sind im Raum Mitteldeutschland, Berlin und mit einigen Beratungsfeldern auch 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 in 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 angestellte und zwei freie Fachmitarbeiter.

c) Leitbild

Vision: Eine Welt voller schöner, realer Geschichten. Beruhend auf kulturellem Verständnis, Gemeinwohl, positiven Erlebnissen und sinnvollen Kooperationen. Wir sind der Lektor unternehmerischer Träume, Geschichten und Visionen. Unser Leitspruch lautet: Die Struktur folgt der Vision.

Mission: Leinen los, Ihr digitalen Entdecker und Abenteurer! Der Blick sollte wieder in die Ferne, zu den Sternen gehen. Wir brauchen neue Ideen, um die von einer gerechten und sauberen Welt von ihrem Sockel zu heben und in die Realität zu übertragen. Neugier bildet hierbei unseren Antrieb.

Um den Blick frei zu haben, wollen wir uns für eine bessere Welt einsetzen. Wie ist unser Ansatz? Die wetando Unternehmensberatung richtet ihre spezialisierten Beratungsfelder an kraftvollen Begriffen aus, die unsere Gesellschaft schon seit Jahrhunderten prägen und doch immer aktuell bleiben.

Der Name wetando setzt sich aus den Anfangsbuchstaben w (world), e (eon) und t (together) zusammen. Nicht nur die Beratungsfelder, sondern auch das Selbstverständnis des Unternehmens gründen auf diesen Leitwörtern.

Der zweite Namensteil verweist einerseits auf den identischen Folgebuchstaben der Begriffe (and o) und andererseits auf den Anspruch, als Unternehmensberatungsgesellschaft, generell den Überblick zu bewahren und die Vogelperspektive einzunehmen (and overview).

Wir richten die Beratungsfelder an den Bedürfnissen der Unternehmen aus.

Jeder Begriff wird ferner durch die Unterstützung entsprechender gemeinwohldienlicher Projekte unserer Partnergesellschaft, wetando gemeinnützige GmbH, gefördert. Für nähere Informationen dazu bitte hier klicken.

d) Verantwortung

Unserer Philosophie versuchen wir auch mit der Förderung entsprechender gemeinnütziger Projekte gerecht zu werden. Daher unterstützen wir die rechtlich und wirtschaftlich eigenständige wetando gemeinnützige GmbH. Diese richtet ihre gemeinwohlorientierten Projekte ebenso wie die Unternehmensberatung an den drei unter c) beschriebenen Begriffen aus. Es liegt damit ein gemeinsames Fundament vor.

e) Leistungsangebot

Das Konzept der wetando Unternehmensberatung konzentriert sich auf die Handlungsziele und Erfolgskriterien von Organisationen.

Langfristiger Unternehmenserfolg bedeutet für die meisten Unternehmen zunächst finanzieller, ökonomischer Erfolg. Wir sichern diesen Erfolg entlang des Lebenszyklusses von Unternehmen, von der Gründung bis zur Beendigung bzw. Nachfolge. Herausforderungen bestehen hier in der Erstellung von Business- und Finanzplänen, der Bereitstellung von Liquidität und Fördermitteln, strategischen und strukturellen Veränderungen, Digitalisierung und der rechtzeitigen Nachfolgeplanung.

Neben dem betriebswirtschaftlichen Erfolg bilden die Zufriedenheit von Mitarbeitern, Partnern und Kunden sowie die Förderung der Gesellschaft und sozialer, nachhaltiger Ziele die hauptsächlichen Erfolgskriterien. Hierzu haben wir spezielle Beratungsfelder entwickelt. Angebote für gemeinnützige Organisationen (Vereine, Stiftungen, gGmbHs), zu Nachhaltigkeit in Organisationen, zum Thema Mitarbeitermotivation und zum Aufbau von Kooperationsprogrammen.

2. Fachliche Kompetenz

Der Inhaber, Herr Dr. Martin Schunk, beendete im September 2009 das Studium der Betriebswirtschaftslehre als Diplom-Kaufmann und schrieb im Anschluss seine Doktorarbeit über Unternehmenskooperationen. Darüber hinaus verfasst er regelmäßig Aufsätze für Fachzeitschriften im Managementbereich. Ferner ist er als Modulverantwortlicher und Dozent in die Module Public und Nonprofit Management sowie Management in Verbänden und auf Trägerebene der IUBH sowie als Dozent für Einführung in das Sozialmanagement bei der iba eingebunden.

Er hält zudem regelmäßig Vorträge zu Managementthemen an Weiterbildungseinrichtungen sowie an Volkshochschulen. Seit Ende 2020 ist er zertifizierter Berater für Unternehmensnachfolge.

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. Sein Transferwissen in den Bereichen Steuer- und Gesellschaftsrecht hilft ihm bei der ganzheitlichen Beurteilung eines Sachverhaltes.

Die Mitarbeiter werden zielgerichtet nach ihren fachlichen Spezialisierungen 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.

Im Jahr 2020 hat Herr Schunk beispielsweise die Weiterbildung zum zertifizierten Berater für Unternehmensnachfolge erfolgreich abgeschlossen.

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 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. Neben dem BAFA Programm „Unternehmerisches Know-How“ sind wir beim Qualitätssicherer Ellipsis für Unternehmensberatungsprogramme in Sachsen und Thüringen gelistet und registriert. Ferner sind wir bei der Investitionsbank Sachsen-Anhalt und bei mehreren Gründerwerkstätten (etwa in Cottbus und Potsdam) im Beraterpool gelistet.

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 Unternehmen, die eine Subventionierung von 20 % 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, einem Business Center oder per Online-Meeting durch.
- b. Im Anschluss erstellen wir ein individuelles, unverbindliches Angebot. Wir prüfen die Fördermöglichkeit durch ein Beratungsprogramm und arbeiten diesbezüglich mit externen Qualitätssicherern wie Ellipsis zusammen.

- c. Nach Bestätigung des Angebots bereiten wir einen Projektvertrag vor, indem auch Angaben zu Datenschutz, Kündigung und Haftung enthalten sind.
- d. Wir beginnen nach Unterschrift des Projektvertrages mit der Analyse der Ist-Situation anhand von Befragungen (Fragebogen, Interview), der Jahresabschlüsse der letzten 3 Jahre und einer Vor-Ort-Besichtigung.
- e. Im Anschluss führen wir die Beratung zu dem entsprechenden Beratungsthema (z.B. Gründungsberatung, Nachhaltigkeitsberatung, Mitarbeitermotivation, Nachfolgeberatung) durch und binden die Klienten in den Beratungsprozess mit ein. Natürlich richten wir uns an den Tagewerken im Vertrag und gestalten den Prozess transparent.
- f. Als letzter Schritt folgt die Erstellung und persönliche Vorstellung des Schlussberichtes mit den einzelnen Prüfungsabschnitten und konkreten Hinweisen bzw. Optimierungsvorschlägen. Selbstverständlich 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 und Fortschritte

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. Rückmeldung erfolgen auch in öffentlichen Rezensionen, etwa bei google oder anderen Bewertungsplattformen. Aus den Rückmeldungen wird der konkrete Handlungsbedarf für die ständige Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagements abgeleitet.

Unsere Mitarbeiter verpflichten sich auf unsere Grundsätze im Bereich Qualitätsmanagement im Arbeitsvertrag.

Wir sind im Bundesprogramm „Unternehmerisches Know-how“ der BAFA (seit 2018), bei dem Qualitätssicherer Ellipsis für die Beratungsprogramme in Thüringen und Sachsen (seit Anfang 2020), der Investitionsbank Sachsen-Anhalt für Beratungsprogramm in Sachsen-Anhalt (seit 2018) und den Gründungswerkstätten in Potsdam und Cottbus (seit 2021) als Berater gelistet.

Ferner sind wir seit Februar 2021 Mitglied im Bundesverband mittelständische Wirtschaft (BVMW), der ebenfalls eine Qualitätssicherung für Unternehmensberater anbietet. Die Listung hierfür läuft bereits.

Darüber hinaus haben wir für das Jahr 2020 erstmalig einen Nachhaltigkeitsbericht erstellt, der von der Prüfstelle des Deutschen Nachhaltigkeitskodexes geprüft und veröffentlicht wird. Hierdurch wurde eine Qualitätssteigerung in den Bereichen Umwelt, Soziales, Mitarbeiterbelange, Menschenrechte und Antikorruption umgesetzt und künftig weiter forciert.

Mit freundlichen Grüßen

Leipzig, 03.02.2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Schunk', is positioned below the date. The signature is fluid and cursive.

Dr. Martin Schunk

Inhaber / Geschäftsführer