

Franziska Wender
André Moll

Qualitätsmanagement für den Mittelstand:

Das Excellence-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM)

Mit einem Vorwort von Kurt W. Schönherr

Rangendingen, September 2009

© by LIBERTAS

LIBERTAS - Europäisches Institut GmbH (LIBERTAS Verlag),
Lindenweg 37, 72414 Rangendingen (Hechingen), Deutschland
Tel. +49 7471 984996-0, Fax +49 7471 984996-19
E-Mail: verlag@libertas-institut.com
Internet: www.libertas-institut.com

147 Seiten; 25 Abbildungen (10 farbig); 24,95 EUR ISBN 978-3-937642-07-9

Das Buch

Qualität ist ein zentraler Erfolgsfaktor für jedes Dienstleistungsunternehmen. Insbesondere für kleinere und mittlere Unternehmen ist Qualität eine notwendige Voraussetzung, um sich am Markt gegenüber Großunternehmen behaupten zu können.

Kleinere und mittlere Unternehmen haben täglich gegen Verdrängung vom Markt, Globalisierung, Preiskämpfe und andere Widrigkeiten zu kämpfen. Das vorrangige Ziel ist dabei stets, die Gunst des Kunden zu gewinnen. Doch gerade im Dienstleistungsbereich hängt ein Kauf bzw. Vertragsabschluss ganz stark vom einzelnen Mitarbeiter ab, der willens und in der Lage sein muss, dem Kunden einen möglichst hohen Nutzen der verkauften Dienstleistung zu vermitteln. Daher ist eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit Grundvoraussetzung zur Erreichung einer möglichst hohen Dienstleistungsqualität.

Auf der Grundlage des Qualitätsmodells der European Foundation for Quality Management (EFQM) bietet dieses Buch eine hilfreiche und praktische Anleitung, wie die Zufriedenheit der Mitarbeiter im Unternehmen ermittelt und nachhaltig verbessert werden kann. Es soll nicht nur als reines Handbuch des EFQM-Modells dienen, sondern darüber hinaus den Leser anregen und ermutigen, auch in den

anderen Kriterien des Modells Verbesserungen und Optimierungen der Prozesse im Unternehmen herbeizuführen.

Die Autorin



Franziska Wender hat „hands on“-Erfahrung im Handel, in Steuerberatungsbüros und in der IT-Branche. Nach Ausbildungen zur Steuerfachwirtin und Bilanzbuchhalterin Abschluss zur Dipl.-Betriebswirtin (FH). Tätigkeit als Dozentin bei IHKs zu Rechnungswesen, Buchführung, EDV-Anwendungen. Über 10 Jahre kaufmännische Leiterin eines mittelständischen IT-Beratungsunternehmens. Ihre Erfahrungen mit dem EFQM-Modell hat sie in diesem Buch hochgerechnet - für alle Mittelständler.

Der Co-Autor



Dr. André Moll war nach dem Studium der Chemie Entwicklungsleiter bei einem mittelständischen Textilunternehmen; u.a. Erfahrungen mit der ISO 9001 und der Einführung von EMAS. Seit 2001 arbeitet er für die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ). Zunächst zuständig für die Konzeptionierung von Lehrgängen und Seminaren u.a. zum EFQM-Modell. Seit 2005 Leitung der Initiative Ludwig-Erhard-Preis; heute geschäftsführendes Vorstandsmitglied. Leitung des Deutschen Excellence Center der DGQ, Repräsentant der Deutschen Partnerorganisation bei der EFQM in Brüssel und Mitglied der Working Group der EFQM.