



## Offensive Mittelstand (OM)

Annette Icks– stellv. Vorsitzende der Offensive Mittelstand/ IfM Bonn

## Welche Erwartungen werden an die AG Qualitätssicherung gestellt?

- Bisherige Kriterien sind nicht ausreichend
- Kriterien müssen transparent sein
- Kriterien müsse klar und abprüfbar sein
- Kriterien sollten von anderen Verbänden / Organisationen anerkannt werden
- Kriterien sollten verbindlich sein
- Welche Sanktionen sind nötig und möglich?
- Kontrollmechanismus muss einfach, klar und nachvollziehbar sein

Grundsätzlich sollte als oberste Maxime gelten:

Berater hat die Aufgabe, den Mittelstand zukunftssicher zu machen

## Formulierung einzelner Kriterien:

1. Ethos und Selbstverständnis
2. Grundsätzliche, wesentliche Qualitätskriterien
3. Beratungsprozess
4. Anforderungen an die Qualifizierung / Kompetenzen

## 1. Ethos und Selbstverständnis der Berater

- Gesellschaftliche Verantwortung, KMU zukunftssicher machen
- Man kann nicht alles Können
- Kooperationsbereitschaft
- Unabhängigkeit
- Transparenz des eigenen Anliegens
- Vom Kunden her denken
- Vertraulichkeit und Verschwiegenheit
- Datenschutz / -sicherheit
- ...

## 2. Inhaltliche, grundsätzliche, wesentliche Kriterien für die Qualität der Beratung

- Menschengerechte und nachhaltige Lösungen
- Gesunde Arbeitsplätze
- Beteiligungsorientierung
- Risikobetrachtung der Prozesse
- Prozessorientierung
- Quantitative Qualitative und strukturelle Betrachtung
- Umweltschonende Lösungen
- ...

## 3. Beratungsprozess

- Kontaktaufnahme
- Auftragsklärung
- Angebotsphase, Projektplan
- Beratungsprozess / Umsetzung / Durchführung
- Evtl. Änderungen planen, Nachträge verhandeln
- Kontinuierliche Verbesserung über den ganzen Prozess
- Beratungsbericht, Protokolle, Checks
- Abschluss
- Kundenbewertung
- Nachbetreuung

## 4. Anforderung an Qualifizierung und Kompetenzen

- Kontaktaufnahme
- Auftragsklärung
- Angebotsphase, Projektplan
- Beratungsprozess / Umsetzung / Durchführung
- Evtl. Änderungen planen, Nachträge verhandeln
- Kontinuierliche Verbesserung über den ganzen Prozess
- Beratungsbericht, Protokolle, Checks
- Abschluss
- Kundenbewertung
- Nachbetreuung

## 4. Anforderung an Qualifizierung und Kompetenzen

- Fachkompetenz als Grundvoraussetzung  
(z.B. Ausbildung Berufserfahrung..)
- Beratungskompetenz  
(z.B. Referenzen aus Unternehmen., Nachweis von Anerkennungen von staatlichen Institutionen, Fachverfahren, zertifizierten Weiterbildungen)
- Weiterbildung  
(z.B. Wissensaktualität, Personalentwicklung in eigener Sache)

## Nächstes Treffen der AG Qualitätssicherung:

- 28. November 2017
- Ort ???