



SELBSTERKLÄRUNG

INQA-Unternehmenscheck „Guter Mittelstand“

Das Unternehmen

Name/Adresse

erklärt, dass es nach dem
INQA-Unternehmenscheck „Guter Mittelstand“
und der damit verbundenen systematischen
und strukturierten Arbeitsweise geführt wird.

Die Selbsterklärung basiert auf der Selbstbewertung vom

mit der Dokumentennummer

Die Selbstbewertung wurde von der Geschäftsführung auf
Grundlage des **INQA-Unternehmenscheck „Guter Mittelstand“** durchgeführt.

Ort/Datum

Unterschrift Geschäftsführer/in

Die Selbsterklärung ist nur gültig mit der Selbstbewertung und ist befristet auf maximal 2 Jahre.

Betriebsinformationen für die Liste „Gute-Unternehmen.de“*
der Offensive Mittelstand

Allgemeine Informationen zum Unternehmen
Name (Unternehmen):
<u>Adresse</u> PLZ: Stadt: Straße:
Tel.-Nr.:
E-Mail:
www-Adresse:

Branchenauswahl (eine oder mehrere Branchen auswählen)			
Architekten, Ingenieure	<input type="checkbox"/>	Kreditinstitute, Versicherungen	<input type="checkbox"/>
Bauwirtschaft	<input type="checkbox"/>	Kultur, Sport, Unterhaltung	<input type="checkbox"/>
Behörden, Kammern, Innungen	<input type="checkbox"/>	Kunststoffe, Gummiwaren	<input type="checkbox"/>
Bergbau	<input type="checkbox"/>	Land-, Forstwirtschaft, Tierhaltung, Fischerei	<input type="checkbox"/>
Bildung	<input type="checkbox"/>	Leder-, Textil-, Bekleidungsindustrie	<input type="checkbox"/>
Büromaschinen, Büroeinrichtung, EDV-Geräte	<input type="checkbox"/>	Maschinen- und Apparatebau	<input type="checkbox"/>
Chemische-/Mineralöl-Industrie	<input type="checkbox"/>	Medien, Kommunikation	<input type="checkbox"/>
Einzelhandel	<input type="checkbox"/>	Medizin	<input type="checkbox"/>
Eisen-, Blech-, Metallverarbeitung	<input type="checkbox"/>	Nahrung/Genußmittel	<input type="checkbox"/>
Eisen-, Metall-, Stahlindustrie	<input type="checkbox"/>	Organisationen, Verbände, Vereine	<input type="checkbox"/>
Elektrotechnik	<input type="checkbox"/>	Prüfung, Normung, Messung	<input type="checkbox"/>
Energie-, Wasserversorgung	<input type="checkbox"/>	Rechts-, Steuer-, Unternehmensberatung	<input type="checkbox"/>
Entsorgungswirtschaft	<input type="checkbox"/>	Reinigung	<input type="checkbox"/>
Fahrzeugbau/-reparatur	<input type="checkbox"/>	Spielwaren, Sportgeräte	<input type="checkbox"/>
Feinmechanik, Optik, Uhren	<input type="checkbox"/>	Stahl- und Leichtmetallbau	<input type="checkbox"/>
Gastgewerbe	<input type="checkbox"/>	Steine, Erden	<input type="checkbox"/>
Gesundheit	<input type="checkbox"/>	Transport, Logistik, Spedition	<input type="checkbox"/>
Großhandel, Lagerei	<input type="checkbox"/>	Verkehr	<input type="checkbox"/>
Holz-, Papier- und Druckindustrie	<input type="checkbox"/>	Verlagswesen	<input type="checkbox"/>
Informations-, Kommunikationstechnik, Datenverarbeitung	<input type="checkbox"/>	Vermietungen, Verleih	<input type="checkbox"/>
Keramik, Glas	<input type="checkbox"/>	Wissenschaft, Forschung	<input type="checkbox"/>
Körperpflege	<input type="checkbox"/>	Wohlfahrtspflege	<input type="checkbox"/>

* Wird vermutlich ab Mitte 2013 freigeschaltet

Freiwillige Angaben

Mitarbeiterzahl:

Kurze Selbstdarstellung des Betriebes: (begrenzt auf 300 Anschläge)

Leistungen des Unternehmens: (begrenzt auf 300 Anschläge)

Zertifizierung/Qualitätssiegel: (begrenzt auf 300 Anschläge)

Innungsmitglied/Verbandsmitglied: Ja Nein

Ausbildungsbetrieb: Ja Nein

Zustimmungserklärung



Ich möchte auf der nichtkommerziellen Internetplattform der Offensive Mittelstand „Gute-Unternehmen.de“* aufgenommen werden. Ich bin damit einverstanden, dass die hier angegebenen Daten auf „Gute-Unternehmen.de“ veröffentlicht werden. Ich akzeptiere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von „Gute-Unternehmen.de“.

* Wird vermutlich ab Mitte 2013 freigeschaltet



1. Strategie

Ziel

Wir wissen, wo wir die besten Marktchancen besitzen und wo wir besser als die Wettbewerber sein wollen (Strategie nach außen). Wir haben eine klare Vorstellung darüber, wie die Arbeit im Unternehmen zu organisieren und zu gestalten ist, damit unsere Chancen genutzt werden können (Strategie nach innen).

Grundlegende Checkpunkte

Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im [Kapitel „Strategie“](#) zu finden.

Handlungsbedarf

1.1 WETTBEWERBSFÄHIGKEIT

Wir formulieren eindeutige und realistische Ziele für unser Unternehmen, wie wir in Zukunft am besten wettbewerbsfähig bleiben, und verfolgen diese (Strategie nach außen).

Zum Beispiel:

- Kenntnisse über Bedarf und die Erwartungen unserer (potenziellen) Kunden
- Beobachtung von Trends und gesellschaftlichen Entwicklungen
- Fähigkeit, eigene Kernkompetenzen zu beschreiben
- Kenntnisse über Potenziale der Beschäftigten
- Kenntnisse über Stärken gegenüber der Konkurrenz
- Kenntnisse über neue Arbeitsverfahren, Technologien, Arbeits-/Werkstoffe
- Beachtung der Rechtskonformität/Produktlegalität

Ziele möglichst schriftlich festlegen, zum Beispiel in:

- Unternehmensleitsätzen
- Unternehmenspolitik
- Produkt-/Leistungs politik

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

1.2 ARBEITSORGANISATION

Wir beschreiben, mit welchen Zielen wir im Unternehmen arbeiten, wie wir miteinander umgehen und die Arbeit organisieren (Strategie nach innen).

Ziele zum Beispiel:

- Kontinuierliche Verbesserung
- Qualitätsbewusst arbeiten
- Termingerech arbeiten
- Kostenbewusst arbeiten
- Sicher und gesund arbeiten
- Möglichst wenige Fehler und Störungen
- Gegenseitig achten und helfen

Beschrieben zum Beispiel in:

- Führungsgrundsätzen
- Vereinbarungen
- Leitsätzen/Leitlinien

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

1.3 INFORMATION UND KOMMUNIKATION

Wir besprechen unsere Ziele und die Zielerreichung mit unseren Führungskräften und Beschäftigten.

Zum Beispiel in:

- Mitarbeitergesprächen
- Betriebsversammlungen
- Zielvereinbarungen
- Betriebsvereinbarungen
- Firmeninformationen/-zeitschriften

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

1.4 PERSONALPLANUNG

Wir besitzen konkrete Vorstellungen, wie wir unseren jetzigen und zukünftigen Bedarf an qualifizierten Beschäftigten sichern.

Zum Beispiel:

- Bedarf ermitteln (quantitativ und qualitativ)
- Demographischen Wandel beachten
- Qualifiziertes Personal mit Maßnahmen binden
- Nachwuchswerbung
- Ausbildungsplätze/Praktikumsplätze

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

1.5 ABSATZ

Wir haben ein Konzept, nach dem wir unseren Vertrieb und unser Marketing gestalten.

Zum Beispiel:

- Konzept für Vertriebswege (wie Handelspartner/mobil/stationär/Internet)
- Beschäftigte sind befähigt, jeden Kundenkontakt für Vertrieb zu nutzen
- Kooperationen
- Konzept für Werbung (wie Print/Internet/Anzeigen/Messen)

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



vorrangig
angehen

zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

1.6 REGION

Wir engagieren uns für die Region und unterstützen Beschäftigte, ehrenamtlich tätig zu werden. Wir nehmen unsere gesellschaftliche Verantwortung wahr.

Zum Beispiel:

- Sponsor für Veranstaltungen/Vereine
- Geld- oder Sachspenden für soziale Zwecke
- Maßnahmen zum Schutz der Umwelt
- Teilnahme am kommunalpolitischen Leben
- Engagement in Kammern, Innungen und Verbänden

(⇒ [Check Unternehmenskultur](#))



vorrangig
angehen

zurzeit kein
Handlungs-
bedarf



2. Liquidität

Ziel

Wir steuern und überwachen die Zahlungsaus- und -einzüge sowie die Kapitalverfügbarkeit, so dass jederzeit ein solides Wirtschaften möglich ist.

Grundlegende Checkpunkte

Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im [Kapitel „Liquidität“](#) zu finden.

Handlungsbedarf

2.1 LIQUIDITÄTSPLANUNG UND -KONTROLLE

Wir nutzen die monatlichen betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA) und haben ein Verfahren, um unsere Liquidität zu überprüfen. Grundlage für unsere Planung sind kurzfristige (etwa innerhalb eines Monats) anstehende Auszahlungen und die im gleichen Zeitraum zu erwartenden Zahlungseinzüge, der Kassenbestand, die Bankkontenstände und die (gesicherte!) Verfügbarkeit von kurzfristigen Krediten.

Liquiditätssicherung ist „Chefsache“.

Zum Beispiel beachten wir auch:

- Steuerlasten (inkl. Vorauszahlungen/Nachzahlungen)
- Ausgabenschwerpunkte wie Einmalzahlungen (Versicherungsbeiträge und Gebühren)
- Verzögerungen der Kundenzahlungen
- Entnahmen
- Rückstellungen für Sonderzahlungen (wie Boni, Reklamationsansprüche, unkalkulierte Forderungen)

Zu empfehlen ist in jedem Fall eine Liquiditäts-Jahresplanung.

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

zurzeit kein Handlungsbedarf

2.2 ZAHLUNGSMODALITÄTEN

Wir legen die Zahlungsmodalitäten so fest, dass keine temporären Zahlungsunfähigkeiten auftreten oder es zumindest nur im Vorfeld zu planbaren und beherrschbaren Auswirkungen kommt.

Zum Beispiel:

- Mit allen Geschäftspartnern (Kunden, Lieferanten, Subunternehmern, Banken) feste Zahlungsziele vertraglich vereinbaren
- Abschlagszahlungen vereinbaren
- Skonti kontrolliert nutzen

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

zurzeit kein Handlungsbedarf

2.3 RISIKOEINSCHÄTZUNG

Bei der Liquiditätsplanung berücksichtigen wir neben direkten finanziellen Risiken auch andere interne und externe Risiken.

Zum Beispiel:

Interne Risiken:

- Arbeitsorganisation
- Arbeitsabläufe
- Personaleinsatz
- Personalqualifikation
- Personalfuktuation
- Arbeitsmittel- und Materialeinsatz
- Produktqualität
- Zusammenarbeit mit Lieferanten

Externe Risiken:

- Produktreklamationen
- Marktveränderungen wie z.B. Auftragseinbrüche
- Absatzbedingungen
- Firmenimage bei den Kunden
- Arbeitgeberimage
- Änderungen von Rechtsvorschriften
- Auflagen von Behörden
- Angriffe durch Dritte (wie Sabotage, Viren/Hacker)
- Katastrophen (Brand, Hochwasser, Stürme etc.)

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

zurzeit kein Handlungsbedarf

2.4 SICHERUNG DER FORDERUNG

Wir beginnen keinen Auftrag ohne eine schriftliche Auftragserteilung. Wir haben festgelegt, ab welcher Auftragsgröße eine Prüfung der Bonität des Kunden vorgenommen wird und verlangen gegebenenfalls adäquate Sicherheiten.

Zum Beispiel:

- Aufstellen eines Forderungs- und Mahnwesens mit klaren Regeln bei nicht pünktlicher Rechnungsbezahlung
- Kundeninformationen bei Auskunfteien (z.B. Bürgel/Creditreform/Euler-Hermes/SCHUFA) einholen
- Schuldnerverzeichnis beim Amtsgericht einsehen

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

zurzeit kein Handlungsbedarf

- Bauhandwerker können Sicherheiten nach Handwerkersicherungsgesetz (§ 648 BGB) verlangen
- Verlängerten Eigentumsvorbehalt vertraglich vereinbaren
- Gegebenenfalls Forderungsausfallversicherung, Kreditversicherung abschließen
- Gegebenenfalls Factoring nutzen (Forderungsverkauf)



3. Risikobewertung

Ziel

Wir kennen die internen und externen Risiken für unser Unternehmen. Um möglichen schädlichen Ereignissen vorzubeugen, betreiben wir eine systematische Risikobewertung und setzen unsere Ressourcen produktiv, sicher und wirtschaftlich ein. Wir agieren vorausschauend.

Grundlegende Checkpunkte

Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im [Kapitel „Risikobewertung“](#) zu finden.

Handlungsbedarf

3.1 MARKT UND EXTERNE ENTWICKLUNGEN

Wir haben Verfahren, mit denen wir externe Risiken rechtzeitig erkennen, bewerten und mit denen wir vorausschauend Maßnahmen zur Risikominimierung festlegen.

Externe Risiken sind zum Beispiel:

- Unklare Aufträge
- Veränderungen im Markt (wie Preisverfall, Auftragsrückgänge, veränderte Wettbewerbssituation)
- Zu späte Nutzung neuer Arbeitsverfahren, Technologien, Arbeitsstoffe
- Nichtbeachtung neuer Rechtsvorschriften

Verfahren sind zum Beispiel:

- Bewertung der Auftragsrisiken vor Angebotsabgabe
- Vertragsprüfung
- Marktbeobachtung
- Kunden-/Lieferantenbefragung
- Verantwortlichkeiten für Veränderungen in Technologie, Rechtsprechung, ...

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig angehen

  zurzeit kein Handlungsbedarf

3.2 PRODUKTE UND LEISTUNGEN

Wir haben Verfahren, mit denen wir die Qualität der Produkte und Leistungen feststellen und Maßnahmen zur Qualitätssicherung festlegen.

Zum Beispiel:

- Messverfahren
- Befragungen
- Qualitätskontrollen
- Beschwerdemanagement
- Qualitätsmanagementsystem

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig angehen

  zurzeit kein Handlungsbedarf

3.3 KUNDEN

Wir haben Verfahren, mit denen wir Defizite im Kundenkontakt feststellen und die Informationen der Kunden für Verbesserungen der Produkte und Leistungen nutzen. > [Kundenpflege](#)

Zum Beispiel:

- Beschwerdemanagement
- Kundenbefragungen
- Testaufträge, -käufe

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig angehen

  zurzeit kein Handlungsbedarf

3.4 ARBEITSBEDINGUNGEN

Wir erfassen die Risiken, die durch Gefährdungen und Belastungen bei der Arbeit verursacht werden. Wir legen Maßnahmen und Wirkungskontrollen fest (Gefährdungsbeurteilung).

Zum Beispiel:

- Vorlagen von Berufsgenossenschaften, Arbeitsschutzämtern und sicherheitstechnischen und arbeitsmedizinischen Diensten nutzen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig angehen

  zurzeit kein Handlungsbedarf

3.5 KOMMUNIKATION

Wir haben Verfahren, mit denen wir die Risiken durch ungenügende Information der Beschäftigten und mangelhafte Kommunikation feststellen und entsprechende Maßnahmen festlegen.

Zum Beispiel:

- Regelmäßige Besprechungen
- Einsatzvorbereitungsbesprechungen
- Schriftliche Arbeitsaufträge

 vorrangig angehen

  zurzeit kein Handlungsbedarf

<ul style="list-style-type: none">■ Arbeits- und Verfahrensanweisungen <p>Praxishilfen zur Umsetzung ></p>	
<p>3.6 GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG Wir achten bei der Beschaffung von Produkten und Leistungen auf soziale Regeln wie Arbeits- und Herstellungsbedingungen (Corporate Social Responsibility).</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Kinderarbeit■ Missachtung von Menschenrechten■ Korruption■ Arbeits- und Gesundheitsschutz■ Umweltschutz (Umweltmanagement) <p>Praxishilfen zur Umsetzung ></p>	 <p>vorrangig angehen</p> <p>zurzeit kein Handlungs- bedarf</p>



4. Führung

Ziel

Wir (ich und meine Verantwortlichen) haben eine gute Führung, die eindeutige Aufträge formuliert aber auch Handlungsspielräume lässt und gezielt die Leistungsbereitschaft der Beschäftigten fördert. Gute Führung verstehen wir als einen Motivations- und Lernprozess. Gute Führung schafft bei uns die Bedingungen für Produktivität und Freude an der Arbeit. Wir vertrauen den Beschäftigten und übertragen ihnen Verantwortung.

Grundlegende Checkpunkte

Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im [Kapitel „Führung“](#) zu finden.

Handlungsbedarf

4.1 ARBEITSAUFTRÄGE UND ERWARTUNGEN

Wir formulieren die Arbeitsaufgaben und die Erwartungen an die Beschäftigten klar und eindeutig.

Zum Beispiel:

- Festlegung, wie Führungskräfte die Arbeitsaufträge an die Beschäftigten weitergeben (wie Teambesprechungen, Projektaufstartgespräche)
- Sicherstellen, dass die Beschäftigten die Arbeitsaufträge verstanden haben
- Kriterien für die Leistungen sind festgelegt und bekannt beziehungsweise vereinbart
- Unsere Beschäftigten haben die Möglichkeit, Anregungen bezüglich der Arbeitsaufträge direkt einzubringen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



4.2 VORBILDVERHALTEN UND WERTSCHÄTZUNG

Wir verhalten uns als Vorbilder, um glaubhaft die Zielsetzungen umsetzen zu können. Wir erkennen die Leistungen der Beschäftigten an und loben sie.

Zum Beispiel:

- Wertschätzender Umgang im Alltag
- Anerkennender Erfahrungsaustausch
- Formulierungen im Leitbild
- Vereinbarung mit Führungskräften
- Mut zu Entschuldigungen
- Führungskräfte weisen sich gegenseitig auf problematische Verhaltensweisen hin

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



4.3 BESCHÄFTIGTE EINBEZIEHEN

Wir beziehen die Beschäftigten in die Arbeitsplanung und -gestaltung mit ein.

Zum Beispiel bei täglichen Besprechungen:

- Über die Arbeitsabläufe
- Bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln
- Bei der Veränderung von Arbeitsplätzen
- Beim Auftreten von Problemen im Arbeitsablauf

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



4.4 HANDLUNGSSPIELRÄUME

Wir schaffen Bedingungen, dass die Beschäftigten eigenständig handeln sowie ihre Kompetenzen und Erfahrungen einbringen können.

Zum Beispiel:

- Entscheidungsspielraum ermöglichen bei klarer Festlegung der Grenzen
- Möglichkeit für Beschäftigte, ihre Meinung über das Führungsverhalten zu äußern (offene Kommunikationskultur, Meckerkasten, Teambesprechungen, kurze Mitarbeiterbefragungen)

⇒ [Check Unternehmenskultur](#)

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



4.5 KONTROLLE UND ERGEBNISBEWERTUNG

Wir kontrollieren und bewerten unsere Ziele, Vereinbarungen und Arbeitsergebnisse.

Zum Beispiel:

- Prüfen der Zielerreichung
- Qualitätskontrollen
- Termineinhaltung
- Prüfung der Umsetzung der Vereinbarungen
- Leistungsbewertung




4.6 MEINE EIGENE GESUNDHEIT

Ich denke bewusst an meine eigene Gesundheit, setze konkrete Maßnahmen um und bin damit auch Vorbild für die Belegschaft.

Zum Beispiel:

- Hilfen zum Zeit- und Selbstmanagement nutzen
- Sport/Bewegung/Ernährung verbindlich einplanen und nutzen
- Angebote der Krankenkassen und Berufsgenossenschaften nutzen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig
angehen



zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

5. Kundenpflege	
<p>Ziel Wir wollen einen möglichst stabilen Kundenstamm. Wir können unseren Kunden konkret sagen, wo unsere Stärken liegen, um uns gegenüber Wettbewerbern abzuheben. Durch unsere Kundenpflege und das Einbinden unserer Kunden wissen wir, welche Kundenbedarfe es gibt und welche unserer Stärken für den jeweiligen Kunden besonders nützlich sind.</p>	
<p>Grundlegende Checkpunkte Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im Kapitel „Kundenpflege“ zu finden.</p>	<p>Handlungsbedarf</p>
<p>5.1 KUNDENBEDARFE Wir haben ein Verfahren, mit dem wir die Kundenbedarfe erkennen können.</p> <p>Zum Beispiel systematische Auswertungen von:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenbefragungen ■ Kundengesprächen ■ Reklamationen ■ Fachpresse ■ Informationen von Innungen/Kammern/Verbänden ■ Lieferanteninformationen <p>Praxishilfen zur Umsetzung ></p>	<p> vorrangig angehen</p> <p>  zurzeit kein Handlungsbedarf</p>
<p>5.2 EIGENE STÄRKEN Wir haben ein Verfahren, mit dem wir unsere spezifischen Stärken im Vergleich zu Wettbewerbern ermitteln und weiterentwickeln.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Interne Workshops ■ Auswertung von Messebesuchen, Anzeigen, Internetauftritten ■ Testkäufe/Testaufträge ■ Überregionale strategische Unternehmerkreise 	<p> vorrangig angehen</p> <p>  zurzeit kein Handlungsbedarf</p>
<p>5.3 VERHALTEN GEGENÜBER KUNDEN Jeder Beschäftigte weiß, dass jeder Kontakt mit dem Kunden das Bild des Unternehmens mit prägt und wie er sich gegenüber Kunden verhalten soll.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In Leitsätzen/Vereinbarungen ■ Trainings/Rollenspiele ■ Regeln für höfliche, kundenorientierte Umgangsformen ■ Gemeinsam entwickeln, wie jeder Kundenkontakt für neue Aufträge genutzt werden kann ■ „Bloß-nicht-Liste“/Tabu-Liste <p>Praxishilfen zur Umsetzung ></p>	<p> vorrangig angehen</p> <p>  zurzeit kein Handlungsbedarf</p>
<p>5.4 KUNDENZUFRIEDENHEIT Wir haben ein Verfahren, um die Kundenzufriedenheit zu ermitteln und gegebenenfalls Maßnahmen einzuleiten.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vereinbarung, wie Informationen aus jedem Kundenkontakt genutzt werden ■ Gezielte Kundengespräche ■ Kundenbefragung ■ Systematische Auswertungen von Kundenbefragungen, Kundengesprächen, Reklamationen, Folgeaufträgen <p>Praxishilfen zur Umsetzung ></p>	<p> vorrangig angehen</p> <p>  zurzeit kein Handlungsbedarf</p>



6. Organisation

Ziel

Wir organisieren unser Unternehmen so, dass jeder weiß, was zu tun ist und dass die Ressourcen optimal genutzt werden. Wir schaffen klare und lernförderliche Strukturen für ein gesundes Unternehmen.

Grundlegende Checkpunkte

Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im [Kapitel „Organisation“](#) zu finden.

Handlungsbedarf

6.1 WEISUNGS- UND VERANTWORTUNGSBEREICHE

In unserem Unternehmen weiß jeder, was von ihm erwartet wird und welche Entscheidungsbefugnisse er besitzt.

Zum Beispiel:

- Eindeutige Weisungsbefugnisse/Verantwortungsbereiche (keine Überschneidungen), Pflichtenübertragung
- Stellvertreterregelung
- Stellen-/Funktionsbeschreibungen
- Arbeitsanweisungen
- Verfahrensanweisungen
- Organigramm

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig
angehen

zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

6.2 ORGANISATION UND IMPROVISATION

Wir stellen kritisch gegenüber, was verbindlich geregelt werden muss und was situationsbezogen und flexibel gehandhabt werden kann.

Zum Beispiel:

- Regelungen nur dort, wo sie aus Qualitäts-, Effizienz- oder Sicherheitsgründen erforderlich sind
- Regelungen, die den Mitarbeitern entsprechend ihrer Qualifikationen Freiräume ermöglichen
- Auf den Einzelnen und die jeweilige Situation angepasste Mitarbeiterführung
- Eingehen auf „spontane“ Kundenwünsche

vorrangig
angehen

zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

6.3 INFORMATION UND KOMMUNIKATION

Wir sorgen dafür, dass die Beschäftigten alle Informationen haben, die sie für ihre Arbeitsaufgabe benötigen. Es ist klar geregelt, wer wen, wie, informiert.

Zum Beispiel:

- Informationen und Materialien zur Erfüllung der Arbeitsaufgaben sind jedem zugänglich
- Regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen
- Erfahrungsaustausch
- Unterweisungen/Betriebsanweisungen
- Spezielle Einweisung bei neuen Arbeitsaufgaben und beim Einsatz neuer Arbeitsmittel/-stoffe

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig
angehen

zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

6.4 ARBEITSPLATZGESTALTUNG

Wir planen und gestalten unsere Arbeitsplätze so, dass unsere Beschäftigten sich wohlfühlen und reibungslos und produktiv arbeiten können.

Zum Beispiel:

- Ergonomische Gestaltung von Arbeitsplätzen, -mitteln und -räumen
- Softwareergonomie
- Raumklima, Beleuchtung, Lärm
- Sanitäreinrichtungen
- Umkleieräume
- Pausenräume/-bereiche
- Kommunikationsmöglichkeiten

Beratung der Berufsgenossenschaft in Anspruch nehmen.

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig
angehen

zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

6.5 ARBEITSMITTELEINSATZ

Wir setzen geeignete, sichere und funktionsfähige Arbeitsmittel ein, um störungsfrei arbeiten zu können.

Zum Beispiel:

- Nur geprüfte Arbeitsmittel
- Prüfer und Prüffristen festlegen
- Intervalle für Instandhaltung und Wartung einplanen und in den laufenden Betrieb integrieren

vorrangig
angehen

zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)


6.6 NOTFALLVORSORGE

Wir sind auf eventuelle Notfälle vorbereitet. Unsere Beschäftigten werden regelmäßig trainiert und wissen, wie sie sich in Notfällen zu verhalten haben.

Zum Beispiel:

- Erste Hilfe (Material, Kennzeichnung)
- Ersthelfer
- Brand- und Explosionsschutz
- Notfall- und Rettungsplan
- Regelung und Information zum Verhalten bei Unfällen
- Schulung und Training
- IT-Sicherheit
- Maßnahmenplan bei gehäuftem Auftreten von Krankheiten

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig
angehen


 zurzeit kein
Handlungs-
bedarf



7. Unternehmenskultur

Ziel

Wir begreifen unsere Unternehmenskultur als die „Persönlichkeit“ unseres Unternehmens. Unsere gute Unternehmenskultur hilft uns, das Leistungs- und Innovationspotenzial unseres Unternehmens zu stärken.

Grundlegende Checkpunkte

Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im [Kapitel „Unternehmenskultur“](#) zu finden.

Handlungsbedarf

7.1 ARBEITSKULTUR UND WERTE

Wir haben klare Vorstellung darüber, wie bei uns gearbeitet und miteinander umgegangen wird, besprochen und formuliert.

Zum Beispiel haben wir vereinbart:

- Gegenseitige Toleranz
- Respekt und Vertrauen untereinander
- Sicherheit und Gesundheit
- Konstruktive Kritik von Beschäftigten, Kunden und Lieferanten
- Kundenorientierung
- Qualitätsansprüche
- Wettbewerbsverhalten
- Unternehmerische Verantwortung
- Abbruchkriterien für Aufträge als Teil des Leitbildes beschreiben

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig
angehen



 zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

7.2 TRANSPARENZ UND FAIRNESS

Wir haben klare Regeln, wie Entscheidungen nachvollziehbar vermittelt werden und hinsichtlich des respektvollen und fairen Umgangs aller Beschäftigten im Betrieb.

Zum Beispiel:

- Gleiche Maßstäbe für alle
- Eindeutige Verhaltensregeln im Konfliktfall
- Regelung für den Umgang mit einem Verhalten, das als respektlos und unfair empfunden wird
- Regelung, wie mit Mobbing umgegangen wird

7.3 INFORMATIONS- UND GESPRÄCHSKULTUR

Wir vermitteln unsere Vorstellung über unsere Arbeitskultur und Werte regelmäßig unseren Beschäftigten auf verständliche Art und Weise und entwickeln sie gemeinsam mit ihnen weiter. Jeder hat die Möglichkeit, Probleme mit den vereinbarten Werten anzusprechen, ohne Sanktionen fürchten zu müssen.

Zum Beispiel:

- Mitarbeiterbesprechungen
- Belegschaftsversammlungen
- Intranet (Diskussionsforen)
- Poster/Aushänge, Flyer, Mitarbeiterzeitschrift

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig
angehen



 zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

7.4 AUS FEHLERN LERNEN

Wir gehen mit Fehlern konstruktiv um und sehen sie als eine Verbesserungsmöglichkeit („Aus Fehlern lernen“).

Zum Beispiel:

- Motivieren, Fehler anzusprechen, ohne mit Konsequenzen rechnen zu müssen
- Möglichkeit, Fehler zu melden
- Hinweise auf Fehler positiv aufgreifen
- Gemeinsame Ursachenanalyse
- Vereinbarungen, wie Fehler zu vermeiden sind – „Wir suchen nach Lösungen und nicht nach Schuldigen“
- Fehlerursachen der gefundenen Lösung werden kommuniziert, damit auch andere Beschäftigte daraus lernen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig
angehen




 zurzeit kein
Handlungs-
bedarf


7.5 ERSCHEINUNGSBILD





Wir schaffen ein glaubwürdiges unverwechselbares „Bild“ von unserem Unternehmen, unseren Produkten und Leistungen (Corporate Identity).

Zum Beispiel:

- Einheitliches Erscheinungsbild (Corporate Design)

 vorrangig
angehen



<ul style="list-style-type: none">■ Erfolge und gute, fertige Produkte extern bekannt machen und intern würdigen■ Informationen über betriebliche Ereignisse in Zeitschriften■ Berichte in der Presse über das Unternehmen organisieren■ Tore öffnen für die Öffentlichkeit; „Tag der offenen Betriebe“ <p>⇒ Check Strategie</p>	 zurzeit kein Handlungsbedarf
<p>7.6 GEMEINSCHAFT PFLEGEN Wir organisieren gemeinsame Erfahrungen und Erlebnisse, um das Gefühl der Zusammengehörigkeit zu fördern.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Informelle Treffen■ Betriebsfeste■ Betriebsausflüge■ Möglichkeiten für informelle Gespräche – Teeküche, Kommunikationsecke, Sessecken■ Gemeinsame Freizeitaktivitäten – Sport, Kultur, Unterhaltung■ Gesundheitsförderungs-Kurse, Betriebssport <p>⇒ Check Strategie</p>	 vorrangig angehen   zurzeit kein Handlungsbedarf



8. Personalentwicklung

Ziel

Wir betrachten unsere Beschäftigten als die eigentlichen Wertschöpfer in unserem Unternehmen. Deshalb schaffen wir für sie Bedingungen, damit sie gerne und produktiv arbeiten.

Grundlegende Checkpunkte

Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im [Kapitel „Personalentwicklung“](#) zu finden.

Handlungsbedarf

8.1 ENTWICKLUNGSMÖGLICHKEITEN

Wir führen mit jedem Mitarbeiter regelmäßig Gespräche über seine Leistungen und seine Entwicklungsmöglichkeiten.

Zum Beispiel:

- Übertragung von Verantwortung
- Zielvereinbarungen
- Weiterbildung
- Gesundheitsförderung

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



8.2 EINSATZBEDINGUNGEN UND RESSOURCEN

Unsere Führungskräfte sind dafür verantwortlich, dass die fachlichen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen vorhanden sind, damit die Beschäftigten motiviert und produktiv arbeiten können. Dafür stehen den Führungskräften die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung.

Zum Beispiel:

- Einsatz entsprechend der Qualifikation
- Einsatz entsprechend der körperlichen Fähigkeiten
- Information und Unterweisung
- Geeignete und funktionsfähige Arbeitsmittel
- Sichere und gesunde Arbeitsplatzumgebung
- Einsatz von Paten

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



8.3 BINDUNG

Wir haben konkrete Maßnahmen, wie wir unsere Führungskräfte und Beschäftigten an das Unternehmen binden.

Zum Beispiel:

- Konkrete persönliche Perspektiven bieten
- Schaffung einer lernfreundlichen Atmosphäre
- Förderung der Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen
- Leistungsgerechte Entlohnung
- Konzepte für familienfreundliche Arbeitsorganisation

⇒ [Check Unternehmenskultur](#)

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



8.4 PERSONALGEWINNUNG

Wir haben Ideen und konkrete Maßnahmen, wie wir neue geeignete Führungskräfte und Beschäftigte finden, da zukünftig das Arbeitskräfteangebot immer knapper werden wird. Wir festigen unsere gute Reputation als Arbeitgeber durch aktives Personalmarketing.

Zum Beispiel:

- Positive Darstellung des Unternehmens in der Region
- Präsenz in Schulen/Hochschulen
- Praktika und Ausbildungsplätze/Girls-Day
- Soziales Engagement/Sponsoring in der Region
- Bedarfs-/Qualifikationsanalysen
- Kommunikation der guten Arbeitsbedingungen durch eigene Internetseite
- Presseartikel
- Tage der offenen Tür
- Kooperation oder gemeinsame Veranstaltungen mit Berufsschulen, Hochschulen, Kammern oder Innungen
- Beteiligung an regionalen/lokalen Messen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



8.5 ABWECHSLUNG IM EINSATZ

Wir achten darauf, dass unsere Beschäftigten nicht immer das Gleiche machen, sondern mit unterschiedlichen Arbeitsaufgaben betraut werden (auch für Vertretungsregelungen hilfreich).

Zum Beispiel:

- Einsatz in unterschiedlichen Bereichen
- Qualifizierung für unterschiedliche Aufgaben

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



8.6 BERUF UND FAMILIE

















Wir legen Wert auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf und entwickeln dafür spezielle Maßnahmen.

Zum Beispiel:

- Individuelle und flexible Arbeitszeiten
- Heimarbeitsplätze
- Hilfe bei der Suche nach Kinderbetreuungseinrichtungen
- Unterstützung der Beschäftigten bei häuslicher Pflege von Angehörigen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



<p>9. Prozesse</p> <p>Ziel Wir haben in jeder Hinsicht sichere und störungsfreie Prozesse, die zudem den Kundenerwartungen und den Beschäftigten gerecht werden. Wir gestalten und entwickeln die betrieblichen Prozesse systematisch und verbessern sie ständig.</p>	
<p>Grundlegende Checkpunkte Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im Kapitel „Prozesse“ zu finden.</p>	
<p>9.1 REIBUNGSLOSE PROZESSE Wir planen und beschreiben unsere Prozesse. Wir haben die Schnittstellen (Übergabestellen) definiert und gestaltet. Die Prozesszuständigkeiten haben wir klar geregelt. Unsere Prozesse kennen keine „Abteilungsschranken“.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bei der Planung der Prozesse alle Teilschritte hinsichtlich ihrer Notwendigkeit und Vollständigkeit analysieren <p>Praxishilfen zur Umsetzung ></p>	<p>Handlungsbedarf</p> <ul style="list-style-type: none">  vorrangig angehen   zurzeit kein Handlungsbedarf
<p>9.2 FEHLERVERMEIDUNG Wir berücksichtigen bei der Planung vorausschauend möglichst alle den Prozess beeinflussenden Faktoren, um unproduktive Zeiten, Störungen, Qualitätsmängel, Ablaufverzögerungen, Leerläufe, Nacharbeiten zu vermeiden.</p> <p>Zum Beispiel sind systematisch festgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ressourcenbedarf (wie Finanzen, Personal, Arbeitsmittel, Räume, Schutzeinrichtungen) ■ Qualifikationsanforderungen an die Beteiligten ■ Kostentreiber ■ Gefährdungen der Beschäftigten oder Dritter ■ Abhängigkeiten von anderen Prozessen ■ Abstimmung und Information von Kunden ■ Meldung, Registrierung und Aufzeichnung von Störungen oder Abweichungen ■ Reparatur- und Instandhaltungspläne, Wartungs- und Reinigungspläne ■ Umgang mit fehlerhaften Produkten <p>Ergebnisse der Risikobewertungen und Gefährdungsbeurteilungen nutzen (⇒ Check Risikobewertung)</p> <p>Praxishilfen zur Umsetzung ></p>	<p>Handlungsbedarf</p> <ul style="list-style-type: none">  vorrangig angehen   zurzeit kein Handlungsbedarf
<p>9.3 EIGNUNG DER PERSONEN Wir setzen für die Prozesse Beschäftigte ein, die für die Arbeitsaufgaben geeignet sind.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Qualifikation (Ausbildungsnachweise, Qualifikationsnachweise wie Fahrerlaubnis, Schweißerschein, Schulungsnachweise, ...) ■ Fähigkeiten (möglichst nicht über-/unterfordert) ■ Körperliche Eignung (eventuell Befund der arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchung) ■ Kenntnisse über die Prozesse (Information, Unterweisung) und Einarbeitung 	<p>Handlungsbedarf</p> <ul style="list-style-type: none">  vorrangig angehen   zurzeit kein Handlungsbedarf
<p>9.4 ZUSAMMENARBEIT UND KOORDINATION Wenn wir mit anderen Unternehmen zusammenarbeiten beziehungsweise andere Unternehmen beauftragen, legen wir Arbeitsaufgaben, Weisungsbefugnisse, Nutzung von Arbeitsmitteln, Information und Unterweisung, Schnittstellen und gegebenenfalls Koordination fest.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Subunternehmer ■ Kooperationspartner ■ Zeitarbeitsfirmen ■ Unternehmen im Werkvertrag 	<p>Handlungsbedarf</p> <ul style="list-style-type: none">  vorrangig angehen   zurzeit kein Handlungsbedarf
<p>9.5 PROZESS-INFORMATION Jeder, der am Prozess beteiligt ist, kennt den Gesamtprozess und seinen Beitrag dazu.</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Information über Gesamtprozess und seine ständige Veränderung in Besprechungen/Intranet ■ Prozessbeschreibungen <p>Praxishilfen zur Umsetzung ></p>	<p>Handlungsbedarf</p> <ul style="list-style-type: none">  vorrangig angehen   zurzeit kein Handlungsbedarf


9.6 VERBESSERUNG

Wir prüfen unsere Prozesse ständig und systematisch auf Verbesserungsmöglichkeiten.


Zum Beispiel:

- Kriterien zur Bewertung der Prozesse festlegen (wie Fehlerhäufigkeiten, Ausschuss, Reklamationen, Nachbesserungen, Produktivitätsmessungen, Ausfallzeiten der Beschäftigten, Maschinenstillstände, Rüstzeiten)
- Erfahrungen der Beschäftigten mit einbeziehen (regelmäßige Besprechungen, Fehlerprotokolle, Befragungen)
- Erfahrungen der Kunden und Lieferanten mit einbeziehen (Befragungen)
- Interne Audits/Betriebsbegehungen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

 vorrangig
angehen



 zurzeit kein
Handlungs-
bedarf

10. Beschaffung

Ziel

Die Beschaffung hochwertiger Arbeitsmittel, -stoffe und Leistungen trägt in unserem Betrieb dazu bei, wirtschaftliche und störungsfreie Prozesse zu ermöglichen. Unser Ziel ist ein hoher Standard in Qualität, Sicherheit, Gesundheit sowie Umweltschutz. Wir achten zudem auf soziale Standards.

Arbeitsmittel = Werkzeuge, Geräte, Maschinen, Anlagen, Fahrzeuge, Rechner, Software, ...



Grundlegende Checkpunkte

Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im [Kapitel „Beschaffung“](#) zu finden.

Handlungsbedarf

10.1 KRITERIEN

Wir achten bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln, Arbeitsstoffen und Leistungen in erster Linie auf Qualität, Wirtschaftlichkeit, Sicherheit, Gesundheit, Risikominimierung, Umweltverträglichkeit und soziale Standards. Wir achten nicht nur auf den Preis.

Zum Beispiel:

- Kriterien für Wirtschaftlichkeit, Qualität, Sicherheit, Gesundheit, Nachhaltigkeit der Waren und Leistungen sind festgelegt
- Gekennzeichnete Arbeitsmittel und Persönliche Schutzausrüstungen (PSA) nutzen (beispielsweise GS-, BG-PRÜFZERT-, VDE-Zeichen)
- Möglichkeit des Einsatzes von Ersatzstoffen prüfen, gekennzeichnete Stoffe, Sicherheitsdatenblätter sind vorhanden, gegebenenfalls anfordern
- Folgeaufwand beachten
- Keine minderwertigen, billigen Waren anschaffen, die zu Störungen und Improvisationen führen
- Regionale Anbieter vorziehen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



10.2 SPEZIFIKATIONEN

Wir legen für den Beschaffungsvorgang die erforderlichen Spezifikationen fest. Wir sorgen dafür, dass unsere Beschäftigten, die mit Beschaffungsaufgaben betraut sind, alle Informationen und Qualifikationen haben, die sie für den Einkauf benötigen.

Zum Beispiel:

- Kriterien für Wirtschaftlichkeit, Qualität, Sicherheit, Gesundheit, Nachhaltigkeit sind bekannt
- Weiterbildungsmaßnahmen
- Besuch von Messen
- Systematische Marktbeobachtung
- Internetrecherche

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



10.3 LIEFERANTEN UND SUBUNTERNEHMER

Wir beauftragen nur Lieferanten, Subunternehmer und Zeitarbeitsfirmen, die unseren Qualitäts-, Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen gerecht werden.

Zum Beispiel:

- Anforderungen an Lieferanten und Subunternehmer werden anhand der Kriterien festgelegt
- Erforderliche Befähigungs- und Zulassungsnachweise einfordern und Gültigkeit prüfen
- Bewertungskriterien für Lieferantenzuverlässigkeit, Reklamationen und Preis festlegen
- Lieferantendatei

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)



10.4 VERTRÄGE

In den Verträgen mit unseren Lieferanten, Subunternehmern und Zeitarbeitsfirmen legen wir eindeutige Qualitäts-, Sicherheits-, und Gesundheitsanforderungen fest.

Zum Beispiel:

- Umfang und Qualität der Leistungen
- Weisungsbefugnisse
- Erforderliche Unterweisungen
- Bereitstellung und Qualität von Arbeitsmitteln, Schutzausrüstungen und -mitteln



10.5 GEFÄHRLICHE STOFFE

Bei der Beschaffung von Produkten, die gefährliche Stoffe enthalten, prüfen wir, ob wir Produktalternativen mit weniger gefährlichen Stoffen verwenden können. Wir achten darauf, dass die Vielfalt und die Menge gefährlicher Stoffe möglichst gering gehalten werden.

Zum Beispiel durch:

- Gezielte Nachfrage beim Fachhandel
- Recherchen in Datenbanken



- Für eine Aufgabe wird immer dasselbe Produkt verwendet
- Nicht mehr benötigte Restbestände werden konsequent umweltgerecht entsorgt
- Anfragen bei unserer Berufsgenossenschaft

10.6 ERFAHRUNGEN BEACHTEN

Bei der Beschaffung berücksichtigen wir Erfahrungen der Führungskräfte, Beschäftigten und Kunden.

Zum Beispiel:

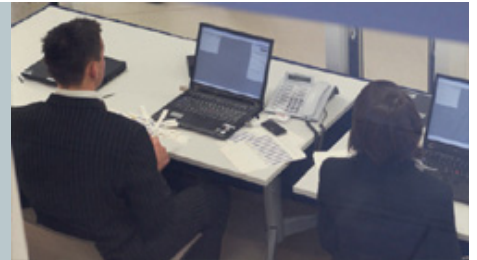
- Verfahren, das sicherstellt, dass Produkte, Arbeitsmittel und -stoffe, mit denen die Beschäftigten schlechte Erfahrungen gemacht haben, nicht wiederbeschafft werden.
- Bei der Beauftragung von Subunternehmern/Lieferanten die Erfahrungen von Kunden und Beschäftigten sammeln, auswerten und berücksichtigen – Lieferanten-/Subunternehmerdatei



vorrangig
angehen



zurzeit kein
Handlungs-
bedarf



11. Innovation

Ziel

Durch Innovationen und kontinuierliche Verbesserung bleiben wir konkurrenzfähig.

Innovationen = Produktinnovationen, Prozessinnovationen und soziale Innovationen

Grundlegende Checkpunkte

Tipps und Hinweise sind im Leitfaden „Guter Mittelstand: Erfolg ist kein Zufall“ im [Kapitel „Innovation“](#) zu finden.

Handlungsbedarf

11.1 IMPULSE UND MOTIVATION

Wir motivieren unsere Beschäftigten, ständig über bessere/neue Möglichkeiten bei der Arbeit und über neue Produkte und Leistungen nachzudenken. Wir ermuntern und fördern sie, ihre Ideen einzubringen.

Zum Beispiel:

- Regelmäßige Teambesprechungen über mögliche Neuerungen
- Meckerkasten, Ideenmanagement
- Vorschlagswesen
- Weiterbildung, Trainings
- Messebesuche
- Fachpresse
- Kooperationen
- Beteiligung an Forschungsprojekten

⇒ [Check Personalentwicklung](#), ⇒ [Check Unternehmenskultur](#)

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

11.2 TRENDERFASSUNG

Wir haben festgelegt, wie Entwicklungen und aktuelle Trends in den Bereichen Markt, Technologien, Arbeitsorganisation, Kundenbedarf und Gesellschaft erfasst werden.

Zum Beispiel:

- Bezug von Fachzeitschriften
- Systematische Recherche im Internet
- Besuch von Messen, Kongressen und Fachkonferenzen
- Branchenübergreifender Erfahrungsaustausch
- Kundenforen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

11.3 PRAXISBEZUG

Wir achten darauf, dass Innovationen praxisnah sind und zu uns passen. Nicht jeder Trend sollte verfolgt werden.

Zum Beispiel:

- Nutzen für unsere Produkte, Leistungen und Prozesse stehen im Vordergrund
- Wirtschaftlichkeitsaspekt beachten/Kosten-Nutzen-Analyse

11.4 ERFAHRUNGEN NUTZEN

Wir beteiligen die Beschäftigten an der Umsetzung von Innovationen, um möglichst viele Erfahrungsbereiche einzubeziehen und um eine hohe Akzeptanz gegenüber der Innovation zu erzielen.

Zum Beispiel:

- Prämien
- Beschäftigte an betrieblichen Sonderprojekten beteiligen

[Praxishilfen zur Umsetzung >](#)

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

11.5 INNOVATIONSKOOPERATIONEN

Wir kooperieren mit anderen Unternehmen, Fach-/Hochschulen oder Forschungseinrichtungen, um neue Produkte/Dienstleistungen, Verfahren und Konzepte zu entwickeln und umzusetzen.

Zum Beispiel:

- Förderprogramme
- Geförderte Forschungsprojekte
- Studien-/Diplomarbeiten
- Lehraufträge

vorrangig angehen

zurzeit kein Handlungsbedarf

Checkpunkt	Maßnahme	Priorität	Umsetzung		
			Verantwortlich	Beginn Datum	Kontrolle Datum

Unternehmen: _____ Bearbeiter: _____ Datum: _____

Unterschrift: